

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Блинова Светлана Павловна

Должность: Заместитель директора по учебно-воспитательной работе

Дата подписания: 21.01.2024 08:03:07

Уникальный программный ключ:

1cafd4e102a27ce11a89a2a7ceb20237f3ab5c65

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Заполярный государственный университет им.Н.М. Федоровского»**  
**Политехнический колледж**

**КОМПЛЕКТ**  
**Контрольно-оценочных средств**

дисциплины  
«Профессиональная этика»

для специальности  
40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Комплект контрольно-оценочных средств дисциплины «Профессиональная этика» разработан на основе рабочей программы по специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

Организация-разработчик:

Политехнический колледж ФГБОУ ВО «ЗГУ им. Н.М. Федоровского»

Разработчик:

Е.В. Горпинченко, преподаватель ПТК «ЗГУ им. Н.М. Федоровского»

Рассмотрена на заседании цикловой комиссии

Социально-экономических и правовых дисциплин

Председатель комиссии

Н.М. Давтаева

Утверждена методическим советом политехнического колледжа ФГБОУ ВО «ЗГУ им. Н.М. Федоровского»

Протокол заседания методического совета № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2023 г.

Зам. директора по УР

С.П. Блинова

## СОДЕРЖАНИЕ

1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	3
2 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащей проверке.....	5
3 Задания для оценки освоения учебной дисциплины.....	7
4 Критерии оценивания .....	27

# **1 ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»**

## **1.1 Формируемые компетенции**

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**обладать общими компетенциями (углубленная подготовка):**

– 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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

– ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

– ОК 11. Соблюдать деловой этикет, культуру и психологические основы общения, нормы и правила поведения.

ОК 12. Проявлять нетерпимость к коррупционному поведению.

**2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»,  
ПОДЛЕЖАЩЕЙ ПРОВЕРКЕ**

Элементы учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточный контроль	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Введение	Контрольная работа	У 1, З 1, ОК 1, ОК 2				
Раздел 1 Этика служащего			Тестирование	У 1, З 1, З 2 ОК 1-6, ПК 1.1, ПК 1.2		
Тема 1.1 Деловая этика служащего	Тестовые задания Самостоятельная внеурочная работа <sup>1</sup>	У 1 З 1				
Тема 1.2 Понятие этики	Тестовые задания Самостоятельная внеурочная работа <sup>1</sup>	У 1 З 1				
Тема 1.6 Дипломатический протокол и международный этикет	Практические задания Самостоятельная внеурочная работа <sup>1</sup>	У 1 З 2				
Раздел 2 Основные составляющие профессиональной деятельности			Контрольное задание	У 1, У 4 З 2, ОК 6-8, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5		
Тема 2.1 Общие положения о психических явлениях и психических свойствах	Тестовые задания Самостоятельная внеурочная работа <sup>1</sup>	У 2, З 2				
Тема 2.3 Деловое общение	Решение упражнений Реферат Самостоятельная внеурочная работа <sup>1</sup>	У 2, З 2				
Тема 2.5	Решение	У 2,				

Производственный конфликт в коллективе	практических заданий Реферат Самостоятельная внеурочная работа <sup>1</sup> Практическая работа <sup>2</sup>	<b>3 1, 3 2</b>				
Тема 2.6 Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии	Решение практических заданий Самостоятельная внеурочная работа <sup>1</sup> Практическая работа <sup>2</sup>	<b>У 2, 3 1, 3 2</b>				
Тема 2.7 Публичные выступления и индивидуальные беседы					<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>У 1-4 3 1, 3 2 ОК 1-9, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4, ПК 1.5, ПК 1.6, ПК 1.8</b>

1 - МУ по самостоятельной работе

2 – МУ для практических работ

### **3 ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА»**

#### **Текущий контроль**

#### **Введение**

#### **Контрольная работа**

##### **Вариант 1**

1 Этическая и психологическая составляющие в профессиональной культуре специалиста.

2 Основные понятия дисциплины.

3 Основа профессионализма — нравственная доминанта, понимание своего профессионального долга и щепетильное отношение к профессиональной чести и ответственности.

4 Сущность общения как процесса.

##### **Вариант 2**

1 Назначение учебной дисциплины «ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА».

2 Требование к изучаемой дисциплине.

3 Роль общения в профессиональной деятельности человека.

4 Цели и задачи общения, его содержание.

#### **Раздел 1 Этика служащего**

##### **Тема 1.1 Деловая этика служащего**

##### **Тестовые задания**

1 Какой цвет делового костюма, по мнению психологов, не запоминается, т.к. он нейтральный

1 Черный.

2 Темно-зеленый.

3 Серый.

4 Темно-синий.

2 Какие нравственные качества связаны с наличием у чиновников властных и распорядительных полномочий

1 Решительность, профессионализм, лидерство.

2 Дисциплинированность, внимательность, исполнительность, пунктуальность.

3 Открытость, уважение к чужой точке зрения, сдержанность, тактичность.

4 Сдержанность, аскетизм, ответственность за отступление от стандартов.

3 Светское правило гласит:

1 чем светлее цвет (чего угодно), тем он аристократичнее.

2 Чем темнее цвет (чего угодно), тем он аристократичнее.

3 Не существует такого правила.

4 Какие нравственные качества связаны с ростом объема общения

1 Решительность, профессионализм, лидерство.

2 Дисциплинированность, внимательность, исполнительность, пунктуальность.

3 Открытость, уважение к чужой точке зрения, сдержанность, тактичность.

4 Сдержанность, аскетизм, ответственность за отступление от стандартов.

5 Какой цвет делового костюма Вы оставите для отдыха

1 Коричневый.

2 Черный

3 Светло-синий.

4 Серый.

6 Английский пиджак

1 С одной шлицей.

2 Без шлиц.

3 С двумя шлицами.

7 Мера, качество деятельности человека в определенной, строго ограниченной области профессии, в том виде деятельности, где он чувствует себя уверенно, свободно и раскрепощенно

1 Профессиональная культура.

2 Духовная культура.

3 Нравственная культура.

8 На каком пиджаке разрешается расстегивать нижнюю пуговицу для свободы шага

1 Двубортном.

2 Однобортном.

3 Европейском.

4 Не разрешается расстегивать пуговицы на пиджаке не зависимо от модели.

9 Какое правило необходимо соблюдать в одежде

1 Правило трех цветов.

2 Правило двух цветов.

3 Правило четырех цветов.

4 Нет строгих правил сочетания цветов.

10 Дресс-код это

1 Правила общения и взаимодействия в конкретной профессии.

2 Правила ношения одежды в зависимости от социального статуса.

3 Правила поведения сотрудников в организации.

4 Рекомендации о том, как профессионал должен в конкретных ситуациях делового общения.

11 Женский брючный костюм

1 Должен соответствовать моде.

2 Может иметь разную длину брючин.

3 Воспроизводить стиль мужского костюма по плотности и по цвету



4 Деловая женщина не должна носить брючный костюм.

**12** Правила делового этикета рекомендуют носить галстуки с изображением

1 Абстракционизма.

2 Полос.

3 Цветочного орнамента.

4 Не существует жестких правил.

**13** Каким фактором определяется выбор дресс-кода

1 Приказом руководителя.

2 Местом работы.

3 «Вкусом» и желание сотрудника.

4 Модными тенденциями современности.

**14** По интенсивности окраски в деловом костюме на первом месте

1 Пиджак.

2 Сорочка.

3 Галстук.

**15** Какой головной убор не допустим в верхней одежде делового мужчины

1 Кепка.

2 меховая шапка.

3 берет.

Самостоятельная внеурочная работа.

## **Тема 1.2 Понятие этики**

### **Тестовые задания**

**1** Совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающий моральный престиж профессии в обществе

1 Профессиональная этика.

2 Социальная роль.

3 Профессиональная культура.

4 Этикет приветствий и представлений.

**2** Согласно общим правилам вежливости первым приветствует

1 Женщина – мужчину.

2 Ожидающие – опаздывающего.

3 Проходящий – стоящего.

4 Старший – младшего.

**3** Что **не** является индексами социального статуса

1 Социальная ориентация.

2 Личные заслуги.

3 Служебное положение.

4 Возраст.

**4** Соблюдение принципов эмоциональной нейтральности по отношению к подчиненным характерно для

1 Социальных ролей.

2 Субординации.

3 Профессиональной культуры.

4 Этикету приветствий и представлений.

**5** Согласно общим правилам вежливости первым приветствует

1 Старший – младшего.

2 Опаздывающий – ожидающего.

3 Женщина – мужчину.

4 Входящий в помещении – находящегося в помещении.

**6** Какой стиль руководства базируется на вовлеченности подчиненных в работу и принятии организационных решений, участие работников, как в планирование, так и в осуществлении организационных изменений

1 Авторитарный стиль.

2 Партисипативный стиль.

3 Либеральный стиль.

4 Демократический стиль.

**7** Согласно деловому этикету при приветствии называют

1 Имя, фамилию.

2 Имя, фамилию, должность.

3 Фамилию, должность.

4 Имя, фамилию, должность, организацию.

**8** До какого времени, при приветствии можно говорить «доброе утро»

1 До 10 часов.

2 До 11 часов.

3 До 12 часов.

4 До 13 часов.

**9** При знакомстве первым представляют

1 Группу сотрудников – одному сотруднику.

2 Женщину – мужчине.

3 Младшего по возрасту – старшему по возрасту.

4 Имеющему более высокий должностной статус – имеющему более низкий должностной статус.

**10** Слова господин, гражданин, профессор это

1 Обращения – индексы.

2 Слова – обращения.

3 Обращения – регулятивы.

**11** В светском этикете при рукопожатии первым руку протягивает

1 Женщина – мужчине.

2 Младший по возрасту – старшему по возрасту.

3 Проходящий – стоящему.

4 Светский этикет не устанавливает в этом случае строгих правил.

**12** Какой стиль руководства базируется на уважении к личности подчиненного, делегировании полномочий; стимулированию инициативы, широкой гласности, терпимости к критике, доброжелательности, вежливости, тактичности в общении

1 Авторитарный стиль.

- 2 Демократический стиль.
- 3 Либеральный стиль.
- 4 Партисипативный стиль.
- 13** Согласно общим правилам вежливости первым приветствует
  - 1 Стоящий – проходящего.
  - 2 Ожидающие – опаздывающего.
  - 3 Женщина – мужчину.
  - 4 Младший – старшего.

Самостоятельная внеурочная работа.

## **Тема 1.6 Дипломатический протокол и международный этикет**

### **Практические задания**

#### **Задание 1**

Выберете единственно правильный ответ

**1** Свобода от ограничений и полная личная свобода

1 Дипломатический иммунитет.

2 Дипломатическая неприкосновенность.

3 Дипломатическое право.

4 Дипломатическая миссия.

**2** Государственный герб РФ символом суверенитета

1 Является.

2 Не является.

3 Решается государством в индивидуальном порядке.

**3** Исключите из перечисленных понятий то, что не является названиями

дипломатических классов

1 Посол.

2 Посланник.

3 Дуайен.

4 Поверенный в делах.

**4** Посол, нарушивший закон может быть

1 Осужден по законам страны пребывания и выслан из страны.

2 Выслан из страны и осужден по законам своей страны.

3 Осужден по законам страны пребывания и заключен под стражу.

**5** Как называют главу дипломатического представительства Ватикана

первого класса

1 Посланник.

2 Посол.

3 Кардинал.

4 Нунций.

**6** По случаю смерти президента страны флаг приспускают

1 В течении трех дней.

2 В течении одного дня.

3 в течении двух дней.

**7** Как называется согласие правительства принимающего государства на назначение определенного лица в качестве посла

1 Аккредитация.

2 Альтернат.

3 Аккламация.

4 Агреман.

**8** Если поднимается несколько государственных флагов одновременно, то, каждый из них на отдельном флагштоке в соответствии

1 Со старшинством глав правительств.

2 С датой и часов вручения верительной грамоты.

3 С название страны на согласованном языке.

4 С порядком прибытия в принимающую страну.

**9** От чего имени отправляются верительные грамоты

1 Главы правительства.

2 Министра иностранных дел.

3 Главы парламента.

4 Главы государства.

**10** Класс послов и интернунциев аккредитуется при

1 Главах государства.

2 Главах дипломатических представительств.

3 Министрах иностранных дел.

**11** Каким из перечисленных терминов называют главу дипломатического представительства старейшего по времени пребывания в стране

1 Посол.

2 Посланник.

3 Дуайен.

4 Поверенный в делах.

**12** Венская конвенция о дипломатических сношениях зафиксировала

1 Два класса дипломатических представительств.

2 Три класса дипломатических представительств.

3 Пять классов дипломатических представительств.

**13** Принято учитывать соответствие величины флагштока и размер флага, как

1 1:6.

2 1:5.

3 1:4.

4 1:7.

**14** Согласно ли вы с утверждением: описание флага, герба, текст и музыка гимна утверждаются в законодательном порядке

1 Да.

2 Нет.

## **Задание 2**

На против утверждения поставьте верно оно или неверно

1 Младшие сотрудники приходят на прием до прихода руководителя.

2 При встрече иностранной делегации первым представляется глава иностранной делегации.

3 Получив приглашение на прием, гость обязан ответить на него, если принимает приглашение.

4 Рассадка за столом переговоров трех и более участников осуществляется по алфавиту и по часовой стрелке.

5 Почетным является место за столом справа от хозяина.

6 Журфикс выбирают как вид приема, чтобы подчеркнуть торжественность визита.

7 Если гость уходит раньше времени завершения приема, то он прощается с хозяйкой приема.

8 Заднее слева место от водителя в автомобиле считается самым почетным.

9 На приемы, в приглашениях которых содержится просьба ответить необходимо приходите точно в указанное время.

10 При приезде премьер-министра иностранного государства встречающим должен быть глава встречающего государства.

11 Если услуги переводчика не требуются во время беседы за столом, то он ожидает время, когда надо приступить к переводу, сзади того лица, чью речь надо переводить.

12 На приемы, проводимые стоя приходите к началу основное условие.

Самостоятельная внеурочная работа. Практическое занятие.

## **Раздел 2 Основные составляющие профессиональной деятельности**

### **Тема 2.1 Общие положения о психических явлениях и психических свойствах**

#### **Тестовые задания**

1 Динамическая характеристика психических процессов человека, биологический фундамент, на котором формируется личность как социальное существо

1 Темперамент.

2 Характер.

3 Волевые качества.

4 Способности.

2 О каком типе темперамента идет речь: тревожный, угрюмый, пессимист, сдержанный, скрытный, в поведении проявляет беспокойство и боязливость, слабая выносливость

1 Холерик.

2 Сангвиник.

3 Меланхолик.

4 Флегматик.

**3** Индивидуальное сочетание существенных свойств личности, выражающих отношение человека к действительности и проявляющееся в его поведении и поступках

1 Темперамент.

2 Волевые качества.

3 Способности.

4 Характер.

**4** О каком типе темперамента идет речь: нервный, обидчивый, агрессивный, раздражительный, изменчивый, импульсивный, активный, оптимистичный

1 Холерик.

2 Сангвиник.

3 Меланхолик.

4 Флегматик.

**5** Высшая степень одаренности, позволяющая человеку достичь общественно значимых революционных результатов

1 Задатки.

2 Творчество.

3 Талант.

4 Гениальность.

**6** О каком типе темперамента идет речь: человек общителен, открыт, словоохотлив, добродушен, чувствителен, склонен к лидерству, в конфликтах пытается найти компромисс

1 Холерик.

2 Сангвиник.

3 Меланхолик.

4 Флегматик.

**7** Деятельность порождающая нечто новое, никогда ранее не существовавшее

1 Способности.

2 Задатки.

3 Интерес.

4 Творчество.

**8** О каком типе темперамента идет речь: пассивный, благоразумный, вдумчивый, мирный, подверженный настроению, не склонный к перемене своего окружения

1 Холерик.

2 Сангвиник.

3 Меланхолик.

4 Флегматик.

**9** Индивидуальные способности людей, от которых зависит приобретение ими знаний, умений, навыков, а так же успешность выполнения различных видов деятельности

1 Способности.

2 Творчество.

3 Интерес.

4 Задатки.

**10** Опосредованный интерес - это

1 Интерес к самому процессу деятельности.

2 Интерес к результатам деятельности.

3 Интерес созерцательный.

4 Интерес действенный.

**11** Объективная необходимость, которую сам человек может не осознавать и не переживать

1 Органические потребности.

2 Социальные потребности.

3 Нужда.

4 Интерес.

**12** К психическим состояниям относятся

1 Ощущения, восприятие, память, мышление.

2 Активность, бодрость, пассивность, усталость.

3 Характер, темперамент, способности.

**13** Социальные установки это

1 Убеждения и отношения людей.

2 Переживания и побуждения к деятельности.

3 Свойства, влияющие на стремление человека к достижению целей.

4 Качества, определяющие поступки человека в отношении других людей.

**14** Относительно устойчивый уровень психической деятельности, который проявляется в пониженной или повышенной активности личности это

1 Психические процессы.

2 Психические свойства.

3 Психические состояния.

**15** Эмоции и мотивация это

1 Убеждения и отношения людей.

2 Переживания и побуждения к деятельности.

3 Свойства, влияющие на стремление человека к достижению целей.

4 Качества, определяющие поступки человека в отношении других людей.

**16** Динамическое отражение действительности в различных формах психических явлений это

1 Психические процессы.

2 Психические состояния.

3 Психические свойства.

Самостоятельная внеурочная работа.

## **Тема 2.3 Деловое общение**

### **Решение упражнений**

#### **Упражнение 1**

Величина межличностной дистанции зависит от культурных традиций, воспитания, индивидуального жизненного опыта и личностных особенностей. Где она длиннее, где короче и почему? Какие приемы общения сокращают или удлиняют межличностную дистанцию?

Объясните следующие примеры межкультурных и индивидуальных различий.

1 Японцы садятся довольно близко друг к другу и чаще используют контактный взгляд, чем американцы; их не раздражает необходимость соприкоснуться руками, локтями, коленями; американцы считают, то азиаты «фамильярны» и чрезмерно «давят», а азиаты считают американцев «слишком холодными и официальными».

2 А. Пиз наблюдал на одной из конференций, что, когда встречались и беседовали два американца, они стояли на расстоянии около метра друг от друга и сохраняли эту дистанцию в течение всего разговора; когда же разговаривали японец и американец, они медленно передвигались по комнате: японец наступал, а американец отодвигался - каждый из них стремился достичь привычного и удобного пространства общения.

## Упражнение 2

Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1 Вы считаете, что мимика и жесты это –

а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент;

б) дополнение к речи;

в) предательское проявление нашего самосознания;

г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

2 У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов

а) более выразителен;

б) менее выразителен;

в) более сложен;

г) более многозначен;

д) более индивидуален;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

3 Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же:

а) качание головой из стороны в сторону;

б) кивок головой вверх-вниз;

в) когда морщат нос;

г) когда поднимают вверх указательный палец;

д) когда хмурят лоб;

е) когда подмигивают;

ж) когда улыбаются;



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

**4** Какая часть тела «выразительнее» всего

- а) ноги;
- б) руки;
- в) пальцы;
- г) плечи;
- д) кисти рук;
- е) ступни;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

**5** Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»:

- а) лоб;
- б) глаза;
- в) губы;
- г) брови;
- д) нос;
- е) уголки рта;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

**6** Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на

- а) одежду;
- б) походку;
- в) внешность;
- г) осанку;
- д) манеры;
- е) речь;
- ж) деятельность;
- з) все ответы верны;
- и) все неверны.

**7** Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его

- а) нечестности;
- б) неуверенности в себе;
- в) комплексе неполноценности;
- г) сосредоточенности;
- д) шизоидной акцентуации;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

**8** Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него

- а) злой взгляд;
- б) взгляд исподлобья;
- в) низкий лоб;

- г) бегающие глаза;
- д) циничная ухмылка;
- е) шишковатый череп;
- ж) руки с наколками;
- з) бритая голова;
- и) все ответы верны;
- к) все ответы неверны.

**9** Большинство используемых жестов и поз

- а) передаются из поколения в поколение;
- б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены;
- г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально-культурную специфику;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы не верны.

### **Упражнение 3**

Напишите 7-10 качеств «приятного собеседника». Оцените себя по этим качествам по 10-ти балльной шкале. Попросите ваших одноклассников оценить вас используя эту же шкалу баллов по этим же качествам.

### **Упражнение 4**

На каждую букву алфавита напишите черту характера, присущую вам. Какие черты помогают в жизни, какие мешают.

### **Темы рефератов**

- 1 Организация и проведение деловых бесед.
- 2 Самопрезентация в переговорах.
- 3 Гендерные стереотипы и переговоры.
- 4 Управление поведением и восприятием в процессе переговоров.
- 5 Деловое общение с представителями различных стилей ведения переговоров.
- 6 Механизмы перехода к принципиальным переговорам.
- 7 Переговоры по телефону.
- 8 Методики и приемы противостояния позиционному торгу.
- 9 Манипулятивные приемы ведения переговоров и способы противодействия.

Самостоятельная внеурочная работа.

## **Тема 2.5 Производственный конфликт в коллективе**

### **Решение практических заданий**

#### **Задание 1**

Классифицируйте приведенные ниже конфликты.

### **Ситуация 1**

В летнем кафе работают две смены персонала, которые меняются через два дня. Одна смена имеет постоянно хороший доход, у другой – постоянные недостатки. Менее успешная смена обвиняет более успешную в обмане.

### **Ситуация 2**

В связи с растущим оборотом перед торговой компанией встала задача перехода на более совершенную компьютерную систему. Для выбора системы из тех, что предлагались рынком программных продуктов, была сформирована специальная группа. В нее входили представители отдела информатики, отвечающего за техническое обеспечение компьютерных технологий, и представители бухгалтерии, поскольку именно они должны были стать основными пользователями новой системы на первом этапе внедрения. В течение года после внедрения компанию лихорадило из-за конфликтов между бухгалтерией и отделом информатики, которые постоянно жаловались друг на друга. Работники бухгалтерии обвиняли отдел информатики в том, что его сотрудники не желают решать задачи, которые ставит бухгалтерия и которые необходимы для работы компании, что его сотрудники заняты никому не нужными играми в компьютеризацию и работают на удовлетворение собственного любопытства. Специалисты по компьютерам обвинили бухгалтеров в том, что те ленивы и не любопытны, не желают разобраться в возможностях новой системы и саботируют ее внедрение, неграмотно ставят задачи, дают нереальные сроки для выполнения и имеют крайне невысокие умственные способности.

Впоследствии выяснилось, что была установлена не та система, которая рекомендована рабочей группой.

### **Ситуация 3**

Отдел маркетинга фирмы-импортера алкогольной продукции провел исследование вкусов покупателей и сформировал прогноз по объемам сбыта и предложения по плану закупок. Отдел закупок обвинил маркетологов в некомпетентности и отказался принимать в расчет их предложения. У отдела закупок существовали надежные связи с поставщиками, а новые предложения требовали перераспределения объемов закупок, поиска новых поставщиков. Они выдвинули встречное предложение: чтобы отдел маркетинга не шел на поводу у стихийно складывающегося спроса, а больше внимания уделял его формированию, продвигая те марки, которые поставляет отдел закупок. Дело дошло до обвинения в сознательном злом умысле.

### **Вопросы**

- 1 Определите источник и причины данных конфликтов.
- 2 Как Вы думаете, должно ли руководство вмешаться в эти конфликты? Почему? Если «да», то каким именно образом?
- 3 Можно ли избежать подобных конфликтов? Каким образом?

### **Задание 2**

Какие из приведенных ниже утверждений являются верными:

1 Результатом разрешения конфликта является безоговорочная победа одной из конфликтующих сторон.

2 Конфликтное взаимодействие представляет собой борьбу, в которой действия одной из сторон встречают противодействия другой.

3 Сотрудничество – единственно правильная стратегия поведения в конфликте.

4 Конфликт человека-актуализатора чаще всего имеет конструктивный характер, человека-манипулятора – деструктивный.

5 Гендерные различия – это лишь стереотипы, и их нельзя рассматривать в качестве серьезной причины конфликтов.

### **Темы рефератов**

1 Психологические концепции внутриличностных конфликтов.

2 Методы урегулирования конфликтов.

3 Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон.

4 Основные стили поведения руководителя в конфликтной ситуации.

5 Конфликты в организациях.

6 Теории механизмов возникновения конфликтов.

7 Технологии управления конфликтов.

8 Личностные особенности возникновения конфликтов.

Самостоятельная внеурочная работа.

## **Тема 2.6 Психологические аспекты проведения полемики, спора, дискуссии**

### **Решение практических заданий**

#### **Задание 1**

Подобрать 5-7 афоризмов по вопросу «Воздействие на аудиторию».

#### **Задание 2**

Сопоставьте различные определения риторики, выделите в них общее и различное. Какое из этих определений, на ваш взгляд, отличается наибольшей объясняющей силой и практической целенаправленностью.

1 «Определим риторику как способность находить возможные способы убеждения относительно каждого данного предмета» (Аристотель).

2 «Риторика есть искусство хорошо и украшенно говорить» (Цицерон).

3 «Красноречие есть искусство о всякой данной категории красиво говорить и тем преклонять других к своему об оной мнению» (М.В. Ломоносов).

4 «Риторика - филологическая дисциплина, изучающая отношение мысли к слову. Непосредственная задача риторики - прозаическая речь или публичная аргументация» (проф. А.А. Волков).

5 «Риторика - теория, мастерство и искусство красноречия» (проф. А.К. Михальская).

б «Риторика - теория речи как инструмента развития общества» (проф. Ю.В. Рождественский).

### **Задание 3**

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами в организации. Вы знаете, что выступите в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Самостоятельная внеурочная работа. Практическая работа.

## **Рубежный контроль**

### **Раздел 1 Этика служащего**

#### **Тестирование**

**1** «Этика» в переводе с греческого означает

- 1 Дом, очаг.
- 2 Обычай, характер, темперамент.
- 3 Правила поведения.
- 4 Мировоззрение.

**2** Какая разновидность этики представляет собой систему моральных принципов, определяющих общественные связи и взаимоотношения

- 1 Государственная этика.
- 2 Социальная этика.
- 3 Управленческая этика.
- 4 Дипломатический этикет.

**3** Функция морали, формирующаяся от характера представлений о мире через призму моральных категорий

- 1 Регулятивная.
- 2 Познавательная.
- 3 Воспитательная.
- 4 Мировоззренческая.

**4** Свойства личности, делающей её способной к нравственной жизни

- 1 Нормы.
- 2 Нравственные принципы.
- 3 Моральные качества.
- 4 Категории.

**5** Представления о ценности человека как нравственной личности, требование уважительного и доброжелательного отношения к нему, признание свободы самоопределения и способности к самоконтролю

- 1 Добро и зло.
- 2 Нравственный долг.
- 3 Справедливость.
- 4 Честь и достоинство.

**6** Функция морали, воздействующая на развитие личности, как будущего гражданина через основные институты: церковь, школа, семья

- 1 Мировоззренческая.
- 2 Познавательная.
- 3 Воспитательная.
- 4 Регулятивная.

**7** Какая разновидность этики представляет собой совокупность правил и норм, характеризующих деловое взаимодействие в опосредованной форме, т.е. при помощи дополнительных средств связи

- 1 Деловая риторика.
- 2 Этика дистанционного общения.
- 3 Принципы делового общения.
- 4 Коммуникации

**8** Требования, которые должны быть выполнены для достижения определенной цели (запреты, правила)

- 1 Нормы.
- 2 Нравственные принципы.
- 3 Моральные качества.
- 4 Категории.

**9** Какая разновидность этики представляет собой систему нравственных требований, предъявляемых руководителю предприятия со стороны подчиненных, других руководителей

- 1 Государственная этика.
- 2 Производственная этика.
- 3 Управленческая этика.
- 4 Дипломатический этикет.

**10** Превращение нравственных требований, ценностей в личную задачу человека, это добровольная обязанность следовать нравственным ценностям, ставшая внутренней потребностью

- 1 Добро и зло.
- 2 Нравственный долг.
- 3 Справедливость.
- 4 Совесть.

**11** Какая разновидность этики представляет собой совокупность этических норм, характеризующих стиль поведения и отношения служащих как внутри своей организации, так и во внешней среде

- 1 Государственная этика.
- 2 Производственная этика.
- 3 Управленческая этика.
- 4 Дипломатический этикет.

## **Раздел 2 Основные составляющие профессиональной деятельности**

### **Контрольное задание**

Верны ли следующие утверждения.

1 Недостатком деловой беседы является невозможность дифференцированного подхода к предмету обсуждения и понимания контекста проведения беседы, а также целей каждой из сторон.

2 Основная цель деловой беседы – заставить собеседника изменить существующую деловую ситуацию или деловые отношения.

3 Основная цель деловой беседы - выработка руководителем решений на основании анализа мнений и высказываний сотрудников.

4 Деловая беседа повышает компетентность руководителя благодаря критической проверке мнений, предложений, идей, возражений и критических замечаний, высказанных в беседе.

5 Проблемные и дисциплинарные беседы не требуют получения дополнительных сведений о сотруднике и его работе.

6 Проблемные и дисциплинарные беседы всегда начинаются с сообщения критического характера, а заканчиваются сообщением похвально-поучительного характера.

7 Доказательная аргументация, с помощью которой руководитель опровергает тезисы и утверждения собеседника.

8 Контраргументация, с помощью которой руководитель хочет что-то доказать в беседе с подчиненным или обосновать.

9 Целью дискуссии является сбор информации по обсуждаемой проблеме.

10 Целью дискуссии является поиск альтернативных подходов к решению проблемы, их обоснование.

11 Основной задачей дискуссии является активное обсуждение проблемы и выработка решения, а не активизация пассивных участников.

12 Основной задачей дискуссии является обоснование своих предложений, а затем сбор других альтернатив решения проблемы.

13 Необходимое условие успеха делового общения - способность понимать предметные позиции партнеров и свою собственную предметную позицию.

14 Неэффективная дискуссия часто завершается на этапе выдвижения альтернативных позиций и конфронтации участников, не выходя на уровень совместного решения проблемы.



## **Промежуточный контроль**

### **Сдача дифференцированного зачета**

#### **Условия выполнения**

- 1 Место (время) выполнения задания: кабинет «Профессиональной этики»
- 2 Максимальное время подготовки: 30 мин.

#### **Перечень вопросов к зачету**

- 1 Соотношение понятий «этика», «мораль», «нравственность», их происхождение и историческое развитие.
- 2 Функции морали и Основные категории этики.
- 3 Разновидности профессиональной этики.
- 4 Этичность как норма поведения специалиста государственной службы и полномочного представителя государства.
- 5 Дресс-код и поведение служащего.
- 6 Внешний облик делового человека: женская деловая одежда.
- 7 Внешний облик делового человека: стиль делового мужчины.
- 8 Исходные понятия профессиональной этики.
- 9 Общие и частные принципы профессиональной этики.
- 10 Понятия о среде, личности, взаимоотношениях.
- 11 Понятия о внешних формах поведения.
- 12 Принцип субординации.
- 13 Формы обращения, приветствия, представления.
- 14 Понятие стиля руководства.
- 15 Кодекс государственного служащего.
- 16 Этика руководящего, среднего, нижнего звена работников государственного аппарата.
- 17 Типы взаимоотношений в коллективе.
- 18 Категория справедливости.
- 19 Этико-психологические нормы работы с населением.
- 20 Элементы административно-речевого этикета.
- 21 Основные показатели культуры речи. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты.
- 22 Правила поведения на приемах и при общении с иностранцами.
- 23 Правила организации встречи важных персон.
- 24 Совокупность общепринятых правил, условностей и традиций, соблюдаемых в международном общении.
- 25 Венская конвенция о дипломатических сношениях.

- 26 Национальные обычаи и особенности протокола.
- 27 Правила работы с переводчиком.
- 28 Психические процессы и их виды.
- 29 Понятия и виды психических свойств.
- 30 Кинесика и деловой этикет.
- 31 Кинесика и конфликтные ситуации.
- 32 Типы темперамента и индивидуальные особенности личности.
- 33 Основные составляющие профессиональной деятельности.
- 34 Виды поведения человека в процессе профессиональной деятельности.
- 35 Понятие мотивации и её роли в управлении.
- 36 Виды потребностей человека, иерархия потребностей.
- 37 Понятие делового общения, его особенности и задачи.
- 38 Отличие общения от коммуникации.
- 39 Типы и методы делового общения.
- 40 Виды и формы делового общения.
- 41 Техника манипуляции делового общения.
- 42 Коллектив как вид социальной организации. Функции коллектива.
- 43 Социально-психологические аспекты формирования коллектива.
- 44 Стадии сплочения трудового коллектива.
- 45 Компоненты социально-психологического климата.
- 46 Конфликт как отсутствие согласия между отдельными людьми или группой людей.
- 47 Составляющие конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.
- 48 Методы преодоления конфликта
- 49 Понятия полемики, спора, дискуссии.
- 50 Исторические школы полемики, дискуссий.
- 51 Техника проведения полемики и дискуссий.
- 52 Причины спора и его виды.
- 53 Некорректные действия собеседника и контрдействия в споре.
- 54 История возникновения и развития риторики.
- 55 Основные риторические средства.
- 56 Элементы системы построения устного выступления.
- 57 Психологические принципы, соблюдаемые во время беседы.  
Психологические типы собеседников. Методы нейтрализации собеседников.

## 4 КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ

Критерием оценки является уровень усвоения обучающимся материала, предусмотренного программой дисциплины, а также сформированные умения, знания, общие компетенции, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни.

В зависимости от вида проверки можно выделить и критерии оценивания (таблица 2).

Таблица 2 Критерии оценивания

<b>Тип (вид) задания</b>	<b>Критерии оценки</b>
Тесты Ответы «верно» - «неверно»	«5» - 91-100% правильных ответов «4» - 81-90% правильных ответов «3» - 71-800% правильных ответов «2» - 70% и менее правильных ответов
Устные ответы В ходе проведения текущего и рубежного контроля	«Отлично» - глубокий, осмысленный, полный по содержанию ответ, не требующий дополнений и уточнений. Последовательность, логика изложения, умение подтверждать основные теоретические положения практическими примерами, устанавливать межпредметные связи, наличие собственной точки зрения на излагаемую проблему. Обучающийся должен продемонстрировать умение обобщать материал, делать точные выводы. Хорошо ориентируется в содержании материала, быстро и точно отвечает на дополнительные вопросы. Речь грамотная и достаточно выразительная «Хорошо» - содержательный полный ответ, требующий незначительных уточнений и дополнений, которые обучающийся может сделать самостоятельно после наводящих вопросов. Допускаются такие недочеты в ответе как: отсутствие самостоятельного вывода, нарушение последовательности в изложении, речевые ошибки. По остальным позициям ответ должен соответствовать требованиям, предъявляемым к отличному ответу «Удовлетворительно» - содержание материала раскрыто, но недостаточно глубоко. Удовлетворительный ответ требует серьезных дополнений, не всегда последователен и логичен, не всегда содержит обобщения и выводы. Обучающийся испытывает

	<p>затруднения в установлении связи теории с практикой, не достаточно доказателен в процессе изложения материала, не всегда оперативно и адекватно реагирует на дополнительные вопросы, однако, понимает основные положения учебного материала, оперирует основными понятиями дисциплины.</p> <p>«Неудовлетворительно» - обучающийся не может изложить содержание материала, не знает основных понятий дисциплины, не отвечает на дополнительные и наводящие вопросы преподавателя</p>
Практические работы	Выполнение практически всей работы (не менее 80%) – положительная оценка
Самостоятельная работа	<p>Самостоятельная работа состоит из подготовки рефератов, ов, кроссвордов, творческих проектов, оформления документов</p> <p>«5» - полностью выполненное задание, тема раскрыта</p> <p>«4» - небольшие недочеты в раскрытии темы и ее понимании</p> <p>«3» - не полностью выполненное задание и допущены ошибки</p> <p>«2» - полностью отсутствует задание</p>
Проверка конспектов (рефератов, творческих работ)	Соответствие содержания работы, заявленной теме, правилам оформления работы
Устные ответы в ходе проведения промежуточной аттестации	<p>«Отлично» - обучающийся владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, в логической последовательности, исчерпывающе отвечает на вопросы, подчеркивает при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное, устанавливать причинно-следственные связи, хорошо знает основную литературу</p> <p>«Хорошо» - обучающийся владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы, но имеются пробелы в знании особо сложных разделов; самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы, не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает, вместе с тем, серьезных ошибок в ответах, умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи</p> <p>«Удовлетворительно» - студент владеет основным объемом знаний дисциплины, проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответа допускает ошибки по существу вопросов. Обучающийся способен решать лишь наиболее легкие задачи, владеет только обязательным минимумом методов исследования</p>

	<p>«Неудовлетворительно» - обучающийся не освоил обязательного минимума знаний предмета, не способен ответить на вопросы билета даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора</p>
--	---