

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце: **Министерство науки и высшего образования РФ**

ФИО: Балагуров Назим Дюлдинович

Должность: Врио ректора

Дата подписания: 08.12.2023 18:47:16

Уникальный идентификатор

777029a1882856141bfb9e855f0a3c8b6edae59e

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Дагестанский государственный технический университет»**

Технический колледж

«Утверждаю»

Завуч ТК

*Г.Н.Айдаева*  
« 02 » 09 2021г.

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по ПОО.2 Этика делового общения**

по профессии СПО

**23.01.08 Слесарь по ремонту строительных машин**

Дербент, 2021 год

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств .....	2
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке .....	3
3. Оценка освоения учебной дисциплины .....	4
3.1. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам).....	4
3.2. Перечень вопросов и заданий для входного контроля знаний по дисциплине .....	5
3.3. Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по дисциплине .....	8
3.4. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине .....	19
3.5. Критерии оценки .....	21

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины ПОО.2 Этика делового общения и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС СПО по профессии 23.01.08. Слесарь по ремонту строительных машин.

Рабочей программой дисциплины ПОО.2 Этика делового общения предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОК-1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК-2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководством.

ОК-3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК-4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК-5. Работать в команде. эффективно общаться с коллегами, клиентами.

### **Профессиональными компетенциями:**

ПК 1.1. Осматривать техническое состояние систем, агрегатов и узлов строительных машин.

ПК 1.2. Демонтировать системы, агрегаты и узлы строительных машин и выполнять комплекс работ по устранению неисправностей.

ПК 1.3. Собирать, регулировать и испытывать системы, агрегаты и узлы строительных машин.

ПК 2.1. Определять техническое состояние систем, агрегатов, узлов, приборов автомобилей.

ПК 2.2. Демонтировать системы, агрегаты, узлы, приборы автомобилей и выполнять комплекс работ по устранению неисправностей.

ПК 2.3. Собирать, регулировать и испытывать системы, агрегаты, узлы, приборы автомобилей.

ПК 3.1. Собирать изделия, сваривать, наплавлять дефекты.

ПК 3.2. Выполнять ручную и машинную резку.

Формой аттестации по учебной дисциплине является зачет.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата
<b>Уметь:</b>	
У 1. – использовать полученные знания в процессе практической деятельности; - применить знания при обслуживании клиентов, соблюдая требования этики; - преодолевать и предотвращать конфликты, создавать доброжелательные, спокойные отношения с клиентами;	- соблюдение морально – нравственных правил поведения; - соблюдение правил делового этикета в общении с клиентами;
У 2. – соблюдать в практической деятельности правила профессионального поведения, применять способы достойного выхода из конфликтной ситуации. ОК. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний.	- не допускать фамильярности по отношению с клиентами, с руководством;  - выбирать стиль общения в соответствии с ситуацией; - использовать в речи профессиональную лексику.
<b>Знать:</b>	
З1. – психологические аспекты общения; - этику, культуру и этикет обслуживания в новых рыночных отношениях;	- знает нормы и правила делового этикета; - знает правила деловой культуры; - знает правила служебного этикета, культуры поведения с коллегами, с клиентами;
З2.- принципы профессионального поведения ; - факторы успешности трудоустройства и адаптации на новом рабочем месте.	- дает определение понятия « психология производственных отношений» ; - знает причины и способы разрешения конфликтных ситуаций в сфере обслуживания и ремонта автомобилей.

Распределение результатов освоения дисциплины по видам аттестации

Таблица 2.

Код и наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	<i>Текущий контроль</i>	<i>Промежуточная аттестация</i>
У 1. Умение обобщать полученные знания и применять их на практике, в конкретной жизненной ситуации. Умение налаживать	Тестирование. Решение ситуационных задач.	Зачет

контакты с партнерами.		
3 1. Знание этики деловых отношений. Знание основ психологии производственных отношений.	Контрольные задания. Вопросы для самоконтроля. Проверочные тесты.	Зачет

### 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ПОО.2  
Этика делового общения, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 3.

#### Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З
Раздел 1	Контрольная работа №1 Тестирование	У1 ПК1	Зачет	У1
Тема 1.1	Устный опрос Практическая работа №1	3 1, ОК 2, ОК 4 ПК 2	Зачет	3 1
Тема 1.2	Устный опрос Практическая работа №2 Тестирование Самостоятельная работа	У1, У2, 3 1, 32, ОК 3, ОК 5	Зачет	У 1, 3 1
Тема 1.3	Устный опрос Практическая работа №2 Тестирование Самостоятельная работа	У1, У2, 3 1, 32, ОК 3, ОК 5, ОК6	Зачет	У 1, 3 1
Тема 1.4	Устный опрос Практическая работа №2 Тестирование Самостоятельная работа	У1, У2, 3 1, 32, ОК 3, ОК 5	Зачет	У 1, 3 1
Тема 1.5	Устный опрос Практическая работа №2	У1, У2, 3 1, 32,	Зачет	У 1, 3 1

	Тестирование Самостоятельная работа	ОК1-ОК7		
Раздел 2	Контрольная работа №1 Тестирование	У1 ПК1	Зачет	У1
Тема 2.1	Устный опрос Практическая работа №1	3 1, ОК 2, ОК 4 ПК 2	Зачет	3 1
Тема 2.2	Устный опрос Практическая работа №2 Тестирование Самостоятельная работа	У1, У2, 3 1, 32, ОК 3, ОК 5	Зачет	У 1, 3 1
Тема 2.3	Устный опрос Практическая работа №2 Тестирование Самостоятельная работа	У1, У2, 3 1, 32, ОК 3, ОК 5, ОК6	Зачет	У 1, 3 1
Раздел 3	Контрольная работа №1 Тестирование	У1 ПК1	Зачет	У1
Тема 3.1	Устный опрос Практическая работа №1	3 1, ОК 2, ОК 4 ПК 2	Зачет	3 1
Тема 3.2	Устный опрос Практическая работа №2 Тестирование Самостоятельная работа	У1, У2, 3 1, 32, ОК 3, ОК 5	Зачет	У 1, 3 1

### 3.2. Перечень вопросов и заданий для входного контроля знаний по дисциплине ПОО.2 Этика делового общения.

#### Вариант 1

1	Этикет – это: 1) наука о морали 2) общая культура 3) правила поведения 4) нравственность
2	Любовь ко всему миру, всем людям, способность к милосердию - 1) патриотизм 2) гуманизм 3) эгоизм 4) альтруизм

3	Согласно этическим нормам не следует представлять: 1) Младшего по возрасту – старшему по возрасту 2) женщину – мужчине 3) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус 4) одного сотрудника – группе сотрудников
4	Деловое общение – это 1) процесс становления и развития контактов, необходимых для совместной деятельности 2) образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций 3) вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела 4) однонаправленная связь, предполагающая передачу информации
5	Факторы, которые способствуют эффективности общения (выберите лишнее) 1) проявление искренности и доброжелательности 2) заинтересованность 3) навязывание своей точки зрения 4) внимательное слушание собеседника
6	К этическим нормам в процессе делового телефонного разговора относятся следующие высказывания 1) «Сидорова нет на месте» 2) «Алла Викторовна еще не пришла обеда» 3) «Куда я попала?» 4) «Очень приятно с вами разговаривать, но сейчас я должна уйти»
7	Общение с клиентом работника сферы обслуживания эффективно, если он: 1) обдумывает, как бы показать свою начитанность 2) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает 3) внимательно слушает, дает возможность высказаться 4) сосредоточен на своих личных проблемах
8	В конфликте запрещено (выбрать лишнее) 1) обрушивать на партнера множество претензий 2) преувеличивать свои заслуги 3) раздражаться, нападать и кричать 4) извиняться
9	К правилам критики относятся следующие положения (выберите лишнее) 1) авторитет критикующего не должен быть подвергнут сомнению, поэтому он не должен говорить о подобных ошибках в своей работе 2) целесообразно подсказать критикуемому решение трудных вопросов 3) последняя фраза должна содержать мысль, вселяющую в критикуемого веру в собственные силы 4) надо дать возможность высказаться критикуемому
10	Предприниматель ведет себя НЕэтично, если 1) основывает свои действия на принципах равенства, доверия, взаимоуважения 2) ориентируется только на конечную цель 3) соблюдает законы государства 4) использует цивилизованные методы в конкурентной борьбе

### Вариант 2

1	Нормами этикета являются: 1) упорство и настойчивость 2) вежливость и тактичность 3) принципиальность 4) беспрекословность
2	Любовь к Отечеству, к своему народу - 1) патриотизм 2) гуманизм 3) эгоизм 4) альтруизм

3	<p>Закончите фразу: «согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...»</p> <p>1) опаздывающий – ожидающего</p> <p>2) старший – младшего</p> <p>3) стоящий – проходящего</p> <p>4) находящийся в помещении – входящего</p>
4	<p>Укажите признак делового общения:</p> <p>1) личные чувства роли не играют, интересы дела превыше всего</p> <p>2) цель общения может быть неосознаваемой</p> <p>3) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии</p> <p>4) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу</p>
5	<p>Факторы, которые способствуют эффективности общения (выберите лишнее)</p> <p>1) учет психологического состояния собеседника</p> <p>2) принципиальность, настойчивость</p> <p>3) терпимость по отношению к мнению собеседника</p> <p>4) способность принять точку зрения собеседника</p>
6	<p>К этическим нормам в процессе делового телефонного разговора относятся следующие высказывания:</p> <p>1) «С кем я разговариваю?»</p> <p>2) «Не знаю, где Сидоров и когда будет»</p> <p>3) «Будьте добры, позовите Ивана Петровича»</p> <p>4) «Имеем мы право пообедать? Позвоните после часа»</p>
7	<p>Соблюдение чувства меры в разговоре – это</p> <p>1) вежливость</p> <p>2) дипломатичность</p> <p>3) тактичность</p> <p>4) предупредительность</p>
8	<p>В кодекс поведения в конфликте входят следующие правила (выбрать лишнее)</p> <p>1) замолчите первым</p> <p>2) не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах</p> <p>3) открыто боритесь за свои интересы</p> <p>4) учитывайте интересы оппонента</p>
9	<p>К правилам критики относятся следующие положения (выберите лишнее)</p> <p>1) критику надо начинать с похвалы</p> <p>2) следует критиковать работу, а не человека</p> <p>3) целесообразнее критиковать сотрудника публично</p> <p>4) необходимые качества критикующих высказываний – спокойный тон, ссылка на факты</p>
10	<p>Руководитель организации ведет себя НЕэтично, если</p> <p>1) вовлекает всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и т.д.</p> <p>2) умеет быть внимательным слушателем</p> <p>3) старается, чтобы его авторитет не пострадал ни при каких обстоятельствах</p> <p>4) благодарит сотрудника в присутствии его товарищей по работе</p>

#### Эталон ответов

	Вариант 1	Вариант 2
1	3	2
2	2	1
3	2	1
4	3	1
5	3	2
6	4	3
7	3	3

8	4	3
9	1	3
10	2	3

### 3.3 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по дисциплине ПОО.2 Этика делового общения.

#### Вопросы для устного опроса

#### Раздел 1. Этическая культура

#### Тема 1.1 Введение. Общие сведения о предмете

##### Вопросы для самоконтроля:

1. Что изучает дисциплина «деловая культура»?
2. Охарактеризуйте понятия «этика», «мораль» и «нравственность»?
3. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
4. Дайте определение понятию «культура».
5. Назовите формы культуры?
6. Охарактеризуйте категории этики: добро, зло, долг, совесть.
7. Дайте определение понятию «этикет», назовите виды этикета.

#### Тема 1.2 Этика взаимоотношений в трудовом коллективе

##### Вопросы для самоконтроля:

1. Дайте определение понятию «коллектив».
2. Охарактеризуйте благоприятный морально-психологический климат в коллективе?
1. Охарактеризуйте неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе?
1. Перечислите правила служебного этикета?
2. Какова роль руководителя в создании благоприятной атмосферы в коллективе?
3. Сформулируйте основные принципы делового этикета?
4. Охарактеризуйте правила телефонного общения?
5. Назовите формы обращения?
6. Охарактеризуйте правила изложения просьб, выражения признательности?
10. Какие существуют требования, предъявляемые к культуре речи при передачи устной и письменной информации?

#### Коммуникативные и организаторские способности

**Инструкция:** Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро.

Возможно, на некоторые вопросы вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов. Итак, если ваш ответ на вопрос положителен (вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да»; если ваш ответ отрицательный (вы не согласны) — поставьте «нет».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненное вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
8. Если возникли какие-то помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включиться в новую для вас компанию?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
14. Стремитесь ли вы добиваться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы принимаете инициативу на себя?
19. Раздражают ли вас окружающие люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удается закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых для вас людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Полагаете ли вы, что вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для вас компанию?

30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую для вас компанию?
34. Охотно ли вы приступаете к организации различных мероприятий для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих товарищей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

#### *Обработка результатов*

Для того чтобы узнать свои коммуникативные способности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности ( $K_k$ ) определяют по формуле:  $K_k = m/20$ , где  $m$  — количество совпавших с «ключом» ответов.

Если  $K_k$  соответствует:

от 0,10 до 0,45 — низкий уровень;

от 0,46 до 0,55 — уровень ниже среднего;

от 0,56 до 0,65 — средний уровень;

от 0,66 до 0,75 — высокий уровень;

от 0,76 до 1,00 — очень высокий уровень.

*Коммуникативные способности* — это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

*Низкие* — человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

*Ниже среднего* — человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и трудно переживает обиды.

*Средние* — человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

*Высокие* — человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

*Очень высокие* — человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по 1 баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 вопросы. Коэффициент организаторских способностей ( $K_o$ ) определяют по формуле:  $K_o = m/20$ , где  $m$  — количество ответов, совпавших с «ключом».

Если  $K_o$  соответствует:

от 0,20 до 0,55 — низкий уровень;

от 0,56 до 0,65 — уровень ниже среднего;

от 0,66 до 0,70 — средний уровень;

от 0,71 до 0,80 — высокий уровень;

от 0,81 до 1,00 — очень высокий уровень.

*Организаторские способности* — это способность человека организовывать себя и других.

*Низкие* — человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

*Ниже среднего* — человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

*Средние* — в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

*Высокие* — человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

*Очень высокие* — испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

### **Тема 1.3 Профессиональное поведение работников сферы обслуживания и ремонта автомобилей.**

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение понятию «поведение».
2. Охарактеризуйте внутреннюю и внешнюю культуру человека?
3. Что относится к хорошим манерам человека?
4. Что относится к дурным манерам человека?
5. Охарактеризуйте нравственные качества профессионального поведения автомеханика: точность, ответственность, корректность, обязательность?
6. Назовите простые приемы саморегуляции поведения в процессе

межличностного общения?

1. Как вы понимаете выражение немецкого поэта Гете, который сказал:

«Поведение – это зеркало, в котором каждый показывает свой лик»?

1. Сформулируйте золотое правило нравственности.

## **Раздел 2. Психология общения**

### **Тема 2.1 Темперамент. Характер.**

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение понятию «темперамент»?
2. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента?
3. В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно?
4. Подумайте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

5. С чем сравнивали темперамент древние китайцы?
6. Кто из ученых вывел классическую формулу, разделяющую людей на холериков, сангвиников, флегматиков, меланхоликов?
7. С чем связывал темперамент академик- физиолог Павлов?
8. С чем связывал темперамент немецкий психиатр Кречмер?
9. Почему психиатр Кречмер связывал темперамент с конституцией тела?
10. Кто такие экстраверты и интроверты?
11. Дайте определение понятию «характер»?
12. Объясните, что означает характер — это сочетание интеллектуальных, эмоциональных, волевых черт?
13. Какие черты определяют силу характера?
14. Охарактеризуйте структуру характера?
15. Что значит индивидуальные и типичные черты характера?

### Тест

Определение экстраверсии, интроверсии, типов темперамента.

Инструкция: Ответьте «да» или «нет» на следующие 55 вопросов.

1. Вы часто испытываете тягу к новым впечатлениям, к тому, чтобы «встряхнуться», испытать возбуждение?
2. Часто ли вы нуждаетесь в друзьях, которые вас понимают, могут ободрить или утешить?
3. Вы человек беспечный?
4. Правда ли, что вам очень трудно отвечать «нет»?
5. Задумываетесь ли вы перед тем, как что-нибудь предпринять?
6. Всегда ли вы сдерживаете свои обещания, не считаясь с тем, что вам это не выгодно?
7. Часто ли у вас бывают спады и подъемы настроения?
8. Обычно вы говорите и действуете быстро, не раздумывая?
9. Часто ли вы чувствуете себя несчастным без достаточных на то причин?
10. Сделали бы вы почти все, что угодно, на спор?
11. Бывает ли, что вы выходите из себя, злитесь?
12. Часто ли вы действуете под влиянием минутного настроения?
13. Часто ли вы беспокоитесь из-за того, что сделали или сказали что-нибудь такое, чего не следовало бы делать или говорить?
14. Предпочитаете ли вы обычно книги встречам с людьми?
15. Легко ли вас обидеть?
16. Любите ли вы часто бывать в компаниях?
17. Бывают ли у вас мысли, которые вы хотели бы скрыть от других?
18. Верно ли, что иногда вы полны энергии так, что все горит в руках, а иногда совсем вялы?
19. Предпочитаете ли вы иметь друзей поменьше, но особенно близких вам?
20. Часто ли вы мечтаете?

21. Когда на вас кричат, вы отвечаете тем же?
22. Часто ли вас беспокоит чувство вины?
23. Все ли ваши привычки хороши и желательны?
24. Способны ли вы дать волю чувствам и повеселиться в компании?
25. Считаете ли вы себя человеком возбудимым и чувствительным?
26. Считают ли вас человеком живым и веселым?
27. Часто ли вы, сделав какое-нибудь важное дело, испытываете чувство, что могли бы сделать его лучше?
28. Вы больше молчите, когда находитесь в обществе других людей?
29. Вы иногда сплетничаете?
30. Бывает ли, что вам не спится из-за того, что разные мысли лезут в голову?
31. Если вы хотите узнать о чем-нибудь, то вы предпочитаете об этом прочитать в книге, нежели спросить?
32. Бывают ли у вас приступы сердцебиения?
33. Нравится ли вам работа, которая требует от вас постоянного внимания?
34. Бывает ли, что вас «бросает в дрожь»?
35. Вы всегда бы платили за провоз багажа на транспорте, если бы не опасались проверки?
36. Вам неприятно находиться в компании, где подшучивают друг над другом?
37. Раздражительны ли вы?
38. Нравится ли вам работа, которая требует от вас быстроты действия?
39. Волнуетесь ли вы по поводу каких-то неприятных событий, которые могли бы произойти?
40. Вы ходите медленно и неторопливо?
41. Вы когда-нибудь опаздывали на работу или на важную встречу?
42. Часто ли вам снятся кошмары?
43. Верно ли, что вы так любите поговорить, что никогда не упустите случай побеседовать с незнакомым человеком?
44. Беспокоят ли вас какие-нибудь боли?
45. Вы чувствовали бы себя очень несчастным человеком, если бы длительное время были лишены широкого общения с людьми?
46. Можете ли вы назвать себя нервным человеком?
47. Есть ли среди ваших знакомых люди, которые вам явно не нравятся?
48. Можете ли вы сказать, что вы весьма уверенный в себе человек?
49. Легко ли вы обижаетесь, когда люди указывают на ваши ошибки в работе или на ваши личные промахи?
50. Вы считаете, что трудно получить настоящее удовольствие от вечеринки?
51. Беспокоит ли вас чувство, что вы чем-то хуже других?
52. Легко ли вам внести оживление в довольно скучную компанию?
53. Бывает ли, что вы говорите о вещах, в которых не разбираетесь?
54. Беспокоитесь ли вы о своем здоровье?

55. Любите ли вы подшучивать над другими?

Обработка результатов

Чтобы определить тип темперамента, необходимо полученные ответы сверить с «ключом».

«Ключ»:

1. Шкала экстраверсии — интроверсии: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 1, 3, 8, 10, 13, 17, 22, 25, 27, 39, 44, 46, 49, 53, 56; «нет» - 5, 15, 20, 29, 32, 34, 37, 41, 51.

Интроверсия: 0—12 баллов.

Экстраверсия: 13— 24 балла.

1. Шкала эмоциональной стабильности — эмоциональной нестабильности: начислите по одному баллу за каждое совпадение: «да» на вопросы 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.

Эмоциональная стабильность (устойчивость): 0— 12 баллов

Эмоциональная нестабильность (неустойчивость): 13—24 балла.

3. Уровень вашей искренности: начислите по 1 баллу за каждое совпадение: «да» — 6, 24, 36; «нет» — 12, 18, 30, 42, 48, 54.

Если совпадений меньше четырех, результат тестирования достоверный.

Экстравертам свойственна общительность, импульсивность, прямолинейность в суждениях, ориентация на внешнюю оценку. Интровертам присущи необщительность, закрытость, склонность к самоанализу, осторожность.

Эмоционально-устойчивые люди не склонны к беспокойству, устойчивы к внешним воздействиям.

Эмоционально -нестабильные - чувствительны, тревожны, эмоциональны, склонны расстраиваться по мелочам.

### Раздел 3. Деловая беседа

#### Тема 3.1 Механизмы взаимопонимания в общении

**Вопросы для самоконтроля:**

1. Дайте определение понятию «общение».
2. Охарактеризуйте формы общения?
3. Почему не всякое общение приносит людям радость и удовлетворение?
4. Чем вербальное общение отличается от невербального общения?
5. Охарактеризуйте приёмы техники эффективного общения?
6. Охарактеризуйте невербальные средства общения: жест, интонацию, взгляд, мимику, позу.

#### Тест

##### Коммуникабельны ли вы?

**Инструкция:** На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли вас из колеи ее ожидание?
2. Не откладываете ли вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?

3. Вызывает ли у вас смутение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?
4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где вы никогда не бывали. Приложите ли вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?
5. Любите ли вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?
6. Раздражаетесь ли вы, если незнакомый человек на улице обратится к вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т.д.)?
7. Верите ли вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?
8. Постесняетесь ли вы напомнить знакомому, что он забыл вам вернуть 50 рублей, которые занял несколько месяцев назад?
9. В ресторане либо в столовой вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?
10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком, вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?
11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, при входе на стадион, на трассе). Предпочтете ли вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?
12. Бойтесь ли вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?
13. Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному вам вопросу, предпочтете ли вы промолчать и не вступать в спор?
14. Вызывает ли у вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?
15. Охотнее ли вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

#### *Обработка результатов*

Ответ «да» оценивается в 2 балла; «иногда» — в 1 балл; «нет» — в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей вы относитесь.

*От 30 до 32 баллов* — вы явно некоммуникабельны. Близким людям с вами нелегко. На вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контролируйте себя.

*От 25 до 29 баллов* — вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой, но не ограничивайтесь одним неудовольствием, в вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

*От 19 до 24 баллов* — вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы вас не пугают, и все же с новыми людьми вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах участвуете неохотно.

*От 14 до 18 баллов* — у вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время вы не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у вас раздражение.

*От 9 до 13 баллов* — вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите.

Чего вам недостает — так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, вы сможете себя заставить не отступить.

*От 4 до 8 баллов* — вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к вам с некоторой опаской и сомнениями. Задумайтесь над этими фактами!

*3 балла и менее* — ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям — и на работе, и дома, — трудно с вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, не следует абсолютизировать результаты теста. Однако если вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием контактов с окружающими.

### **Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения**

**Инструкция:** Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1. Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.
2. Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.
3. Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.
4. Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.
5. Я часто бываю скован в движениях.
6. В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.
7. Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.
8. Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.
9. При разговоре я часто верчу что-либо в руках.
10. Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.
11. Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

#### *Обработка результатов*

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить вашу профессиональную деятельность.

### **Умеете ли вы слушать?**

**Инструкция:** Вам предлагается ответить на 10 вопросов. Ответ оценивайте баллами. За ответ «Почти всегда» — 2 балла; «В большинстве случаев» — 4 балла; «Иногда» — 6 баллов; «Редко» — 8 баллов; «Почти никогда» — 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) не интересны вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?

3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вступать в разговор с неизвестным или малознакомым человеком?
5. Имеете ли привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли тему разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли человека, если в его речи встречаются неправильно произнесенные слова, названия, вульгаризмы?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем говорите?

#### *Обработка результатов*

Подсчитайте сумму баллов.

Чем больше баллов, тем в большей степени развито умение слушать. Если набрано *более 62 баллов*, то умение слушать — выше «среднего уровня». Обычно *средний балл* слушателей 55. Если оценка ниже, то вам стоит последить за собой при разговоре.

### **Раздел 4. Конфликты в деловом общении**

#### **Тема 4.1 Конфликты и способы их разрешения**

##### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Раскройте содержание понятия «конфликт»?
2. Назовите виды конфликтов в сфере обслуживания и ремонта автомобилей?
3. Назовите типы конфликтов?
4. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
5. Что запрещено в конфликте?
6. Дайте определение понятиям «конструктивный» и «деструктивный» конфликт?

##### **Тест «Насколько вы конфликтны»**

О том, насколько вы конфликтная личность вам поможет узнать проверочный тест.

*Инструкция:* Вам предлагается ответить на 6 вопросов. Каждый вопрос имеет три варианта ответов. Выберите тот, который больше всего вам подходит.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор на повышенных тонах. Вы:
  - а) избегаете вмешиваться;
  - б) можете встать на сторону потерпевшего или того, кто прав;
  - в) всегда вмешиваетесь и отстаиваете свою точку зрения.
2. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?
  - а) только если они необидчивы и эти споры не портят ваших отношений;
  - б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
  - в) вы спорите со всеми и по любому поводу.
3. Дома на обед подали не досоленное блюдо. Ваши действия:

- а) не замечаете такой пустяк;
- б) молча возьмете солонку;
- в) не удержитесь от замечания и, может быть, демонстративно откажетесь от еды.

4. На улице, в транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция:

- а) с возмущением посмотрите на обидчика;
- б) сухо сделаете замечание;
- в) выскажетесь, не стесняясь в выражениях.

5. Кто-то из близких купил вещь, которая вам не понравилась. Вы:

- а) промолчите;
- б) ограничитесь кратким тактичным комментарием;
- в) устроите скандал из-за пустой траты денег.

6. Не повезло в лотерее. Как вы воспринимаете это?

- а) постараетесь быть равнодушным, но в душе дадите себе слово никогда в ней больше не участвовать;
- б) не скроете досаду, но отнесетесь к происшедшему с юмором, пообещаете взять реванш;
- в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

#### *Обработка результатов*

Каждый ответ «а» оцените в 4 балла;

«б» — 2 балла;

«в» — 0 баллов.

Подсчитайте сумму баллов. Если вы набрали:

*от 20 до 24 баллов* — вы тактичны, не любите конфликтов, избегаете критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, то вы учитываете, как это отразится на вашем положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих;

*от 10 до 18 баллов* — о вас говорят, что вы — конфликтная личность, но на самом деле вы конфликтуете лишь тогда, когда нет другого выхода, и все средства исчерпаны. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это отразится на вашем положении, при этом не выходите за рамки корректности. За все это вас уважают;

*8 и менее баллов* — вы ищете повод для споров, большая часть которых излишни, мелочны. Любите критиковать, но только тогда, когда это выгодно вам. Вы стремитесь навязывать свое мнение, даже если не уверены, что правы.

#### **Критерии оценки знаний и умений**

##### **Оценка устного ответа**

##### **Оценка «5»:**

- ответ полный и правильный на основании изученного материала;
- материал изложен в определенной логической последовательности, правильно используется терминология ;
- ответ самостоятельный.

##### **Оценка «4»:**

- ответ полный и правильный на основании изученных теорий;
- материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

### **Оценка «3»:**

- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный.

### **Оценка «2»:**

- при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

### **Оценка «1»:**

- отсутствие ответа

## **3.4 Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации по дисциплине ПОО. 2 Этика делового общения.**

### **Вопросы для дифференцированного зачета:**

1. Что изучает дисциплина «деловая культура»?
2. Охарактеризуйте понятия «этика», «мораль» и «нравственность»?
3. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
4. Дайте определение понятию «культура».
5. Назовите формы культуры?
6. Охарактеризуйте категории этики: добро, зло, долг, совесть.
7. Дайте определение понятию «этикет», назовите виды этикета.
8. Дайте определение понятию «деловой этикет».
9. Сформулируйте основные принципы делового этикета?
10. Назовите формы обращения?
11. Охарактеризуйте правила изложения просьб, выражения признательности.
12. Какие существуют требования, предъявляемые к культуре речи при передаче устной и письменной информации?
13. Дайте определение понятию «коллектив».
14. Охарактеризуйте благоприятный и неблагоприятный морально-психологический климат в коллективе?
15. Перечислите правила служебного этикета?
16. Роль руководителя в создании благоприятной атмосферы в коллективе?
17. Охарактеризуйте правила этикета делового общения.
18. Охарактеризуйте правила культуры телефонного общения.
19. Дайте определение понятию «поведение».
20. Охарактеризуйте внутреннюю и внешнюю культуру человека.
21. Что относится к хорошим манерам человека?
22. Что относится к дурным манерам человека?
23. Охарактеризуйте нравственные качества профессионального поведения автомеханика: точность, вежливость, корректность, обязательность, ответственность.
24. Дайте определение понятию «темперамент»?

25. Перечислите типы темперамента?
26. Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента?
27. С чем связывали темперамент: древние китайцы, академик-физиолог Павлов, немецкий психиатр Кречмер, психолог К.Юнг?
28. Кто такие экстраверты и интроверты?
29. Дайте определение понятию «характер»?
30. Охарактеризуйте структуру характера?
31. Охарактеризуйте правила культуры в одежде?
32. Назовите компоненты, составляющие имиджа делового человека?
33. Дайте определение понятию «общение».
34. Охарактеризуйте формы общения?
35. Назовите выразительные средства общения?
36. Что относится к вербальному общению?
37. Охарактеризуйте невербальные средства общения: жест, интонация, взгляд, мимика, поза.
38. Перечислите причины конфликтных ситуаций в сфере обслуживания и ремонта автомобилей?
39. Охарактеризуйте способы разрешения конфликтов в сфере обслуживания и ремонта автомобилей?
40. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?

### **Критерии оценки знаний и умений**

#### **Оценка устного ответа**

##### **Оценка «5»:**

- ответ полный и правильный на основании изученного материала;
- материал изложен в определенной логической последовательности, правильно используется терминология ;
- ответ самостоятельный.

##### **Оценка «4»:**

- ответ полный и правильный на основании изученных теорий;
- материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

##### **Оценка «3»:**

- ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ неполный, несвязный.

##### **Оценка «2»:**

- при ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

##### **Оценка «1»:**

- отсутствие ответа.

**Форма дифференцированного зачета – устный ответ**

### 3.5. Критерии оценки

#### Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, практического опыта.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала;</li> <li>- исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал;</li> <li>- правильно формирует определения;</li> <li>- демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой;</li> <li>- умеет делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений;</li> <li>- достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал;</li> <li>- демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе;</li> <li>- умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует общее знание изучаемого материала;</li> <li>- испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы;</li> <li>- знает основную рекомендуемую литературу;</li> <li>- умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.</li> </ul>
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнания значительной части программного материала;</li> <li>- не владения понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- допущения существенных ошибок при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>