




**Федеральное агентство морского и речного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
«ОГСЭ.07 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»  
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
по специальности  
09.02.04 «Информационные системы (по отраслям)»  
квалификация  
специалист по информационным системам**

СОГЛАСОВАНА  
Заместитель директора по учебно-  
методической работе филиала

  
\_\_\_\_\_  
Н.Е. Гладышева  
19 05 2023

УТВЕРЖДЕНА  
Директор филиала

  
\_\_\_\_\_  
О.В. Шергина  
24 05 2023



ОДОБРЕНА  
на заседании цикловой комиссии  
социально-гуманитарных и экономических  
дисциплин

Протокол от 11.04.2023 № 9

Председатель  Н.А. Иванова

**РАЗРАБОТЧИК:**

Ильинская Анастасия Александровна – преподаватель КРУ Котласского филиала ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее - СПО) по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) (базовая подготовка)

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>13</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## ОГСЭ.06. Психология общения и деловой этикет

### 1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) (базовая подготовка), входящей в состав укрупнённой группы специальностей 09.00.00 Информатика и вычислительная техника.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области информатики и вычислительных систем; при освоении профессий рабочих и должностей служащих в соответствии с приложением в ФГОС СПО по специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) (базовая подготовка), при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре ППССЗ:** учебная дисциплина входит в вариативную часть общего гуманитарного и социально-экономического учебного цикла (ОГСЭ.06).

### 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

#### уметь

- составлять речи на разные темы;
- проигрывать ситуации, используя полученные знания;

#### знать

- особенности этики деловых отношений, протокола и этикета, правил хорошего тона в сфере управления и бизнеса, быта и отдыха;
- основные правила этикета и действий субъекта в различных ситуациях и формах их проявления (встречи, презентации, переговоры, приемы ...).

**В результате освоенных знаний и умений, формируются следующие профессиональные компетенции (ПК) ФГОС СПО специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) (базовая подготовка):**

ПК 1.2. Взаимодействовать со специалистами смежного профиля при разработке методов, средств и технологий применения объектов профессиональной деятельности.

ПК 1.8. Консультировать пользователей информационной системы и разрабатывать фрагменты методики обучения пользователей информационной системы.

В соответствии с требованиями ФГОС СПО, при освоении рабочей программой учебной дисциплины формируются общие компетенции ОК 1- ОК 10.

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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в

профессиональной деятельности.

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. Количество часов на освоение рабочей программы учебной дисциплины:**

Максимальной учебной нагрузки обучающегося 77 часов, в том числе:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 56 часов;

- самостоятельной работы обучающегося 21 час.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>77</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
в том числе:	
теоретические занятия	40
практические занятия	16
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>21</b>
<i>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета 3 курс 6 семестр</i>	

### 2.2. Тематический план учебной дисциплины

Коды общих и профессиональных компетенций ФГОС СПО (ОК и ПК)	Наименование разделов (тем) учебной дисциплины	Макс./обязательная/самост. учебная нагрузка в часах
ОК 1	Введение	2/2/-
ОК 1, ОК 6, ОК 7	Раздел 1. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ	10/6/4
ОК 1- ОК 9, ПК 1.2, ПК 1.8	Раздел 2. ПРАВИЛА ХОРОШЕГО ТОНА	64/47/17
	Дифференцированный зачет	1/1/-
	<b>Всего:</b>	<b>77/56/21</b>

### 2.3. Тематический план и содержание учебной дисциплины «ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия (работы), самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	2	4
<b>Введение</b> ОК 1	Предмет и задачи курса. Значение дисциплины в профессиональной деятельности. Круг вопросов, охватываемых предметом, его связи с другими дисциплинами учебного плана. Краткий обзор литературы и др. источников по данному курсу	2	1
<b>Раздел 1.</b> <b>ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ</b>		<b>10</b>	
<b>Тема 1.1.</b> <b>Этика деловых отношений</b> ОК 1, ОК 6-7	<b>Содержание</b>	<b>10</b>	
	1   Этика и современное управление. Психологические приемы достижения расположенности подчиненных к руководителям. Правила этики служебных отношений: приветствие, умение говорить и слушать; формулировать и отдавать распоряжения. Умение уживаться	4	2
	<b>Практическое занятие № 1</b> 1. Проведение семинара по теме: «Этика бизнеса». 2. Тестирование по теме: «Этика организации» (работа с персональным компьютером)	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 1</b> Подготовка к семинару по темам: «Этика бизнеса» и «Этика организации»	4	
<b>Раздел 2.</b> <b>ПРАВИЛА ХОРОШЕГО ТОНА</b>		<b>64</b>	
<b>Тема 2.1.</b> <b>Правила общения в деловых кругах</b> ОК 1-5, ОК 8-9, ПК 1.8	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	1   Личное общение, понятие этического кодекса поведения, привлекательности имиджа. Формы приветствия в РФ. Приветствия партнеров и других лиц на улице, в помещении. Приветствия мужчины, приветствия женщины и др. случаи	2	3
	2   Представление как важный элемент вежливости в деловой жизни	1	
	3   Основные правила, сложившиеся в общении деловых кругов за рубежом	1	
	4   Правила поведения в аэропортах, на вокзалах, речных и морских портах, правила поведения в гостиницах	2	
	<b>Практическое занятие № 2</b> 1. Разыгрывание ситуаций по изученным вопросам. 2. Решение ситуаций	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 2</b> Подготовка одного сообщения на любую тему, соблюдая определенные требования: регламент, интонации, паузы, выразительность и др.	4	
<b>Тема 2.2.</b> <b>Правила поведения в государственных учреждениях</b> ОК 1-3, ОК 6, ОК 8, ПК 1.8	<b>Содержание</b>	<b>9</b>	
	1   Правила поведения на приеме у руководителя организации. Правила приема посетителей на работе. Правила поведения в магазинах, кафе, на лекции, на выставке, в библиотеке, в театре, на официальных банкетах	4	2
	<b>Практическое занятие № 3</b> 1. Выступление учащихся на любую тему, соблюдая предложенные требования с последующим анализом. 2. Организация и проведение приема посетителей	3	

	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 3</b> Выполнение ситуационной задачи	2	
<b>Тема 2.3.</b> <b>Внешний облик делового человека. Деловая одежда</b> <b>ОК 1, ОК 4, ОК 8, ПК 1.8</b>	<b>Содержание</b>	<b>13</b>	
	1   Влияние внешнего облика на познание человека (телосложение, черты лица, мимика, манера общения, почерк)	1	3
	2   Общие понятия о языке жестов	1	
	3   Деловая одежда. Рекомендации по выбору стиля деловой одежды в зависимости от внешности. Знаки элегантности одежды. Дополнения к одежде. Определение цветового фона одежды в зависимости от внешних особенностей	2	
	4   Особенности деловой одежды женщин, дополнений к одежде. Использование косметики и парфюмерии	2	
	5   Особенности одежды деловых людей, находящихся в командировке, в разных ситуациях	2	
	<b>Практическое занятие № 4</b> Проведение разбора ситуационных задач на тему «одежду - определяет ситуация»	2	
<b>Самостоятельная работа обучающихся № 4</b> Составление советов себе, какие световые тона одежды, косметику и парфюмерию можно использовать в зависимости от своих внешних особенностей и стиля поведения, обстановки	3		
<b>Тема 2.4.</b> <b>Выступления руководителей</b> <b>ОК 1, ОК 8, ПК 1.2, ПК 1.8</b>	<b>Содержание</b>	<b>11</b>	
	1   Подготовка к выступлениям и организация их проведения. Цели выступлений (информация, торжественная речь, призыв). Рекомендации по подготовке к выступлениям. Выбор формулировок. Использование приемов, способствующих привлечению и удержанию внимания слушателей	2	2
	2   Организация проведения выступлений: выбор места, условий, оформление помещения, оповещение участников мероприятия и т.п.	1	
	3   Виды выступлений. Разработка плана выступления. Виды выступлений (доклад, реферат, лекция, речи на конференции, собрания, юбилеи, обращения ...)	1	
	4   Технические приемы оратора. Рекомендации по риторике. Технические приемы, используемые оратором (темы, произношение слов, интонация, владение голосом). Понятие о риторике. Группы риторических приемов; методы аргументирования	2	
	<b>Практическое занятие № 5</b> Анализирование выступлений по изученным вопросам	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 5</b> Составление записей своих типичных речевых ошибок в словах и речевых оборотах в течение недели	3	
<b>Тема 2.5.</b> <b>Организация деловых бесед</b> <b>ОК 1-4, ОК 6-8, ПК 1.2</b>	<b>Содержание</b>	<b>11</b>	
	1   Подготовка к беседе. Понятие деловой беседы; система подготовки к беседе. План деловой беседы, ее содержание, техническая подготовка беседы. Классификация «абстрактных» типов собеседников	2	3
	2   Приемы ведения деловой беседы	1	
	3   Переговоры – это искусство. Этапы подготовки к переговорам. Организация переговоров. Методические приемы	2	
	4   Самоусовершенствование в области ведения деловых бесед	1	
	<b>Практическое занятие № 6</b> Проведение эвристической игры – искусство ведения переговоров	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 6</b> Проведение подбора и комментирование афоризмов, стихов, пословиц о речи, умении говорить и слушать	3	
<b>Тема 2.6.</b> <b>Правила телефонного этикета</b>	<b>Содержание</b>	<b>8</b>	
	1   Правила телефонного этикета. Рекомендации по ведению телефонного разговора. Цель; выбор времени; длительность разговоров. Основные правила телефонного этикета. Подведение итогов переговоров	4	3



ОК 1-2, ОК 5.6, ОК 8	<b>Практическое занятие № 7</b> Составление телефонных разговоров, упражнение «Телефонный разговор»	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся № 7</b> Анализирование собственных телефонных разговоров, разговоров родных, знакомых с точки зрения: а) цели разговора и ее достижения в процессе беседы; б) правильность построения бесед; в) затраченного времени; г) соблюдение правил телефонного этикета	2	
<b>Дифференцированный зачет</b>		<b>1</b>	
<b>Всего:</b>		<b>77</b>	

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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Материально-техническое обеспечение

Наименование кабинета/лаборатории	Оснащение кабинета/лаборатории	Перечень лицензионного программного обеспечения
Кабинет «Русский язык. Литература. Общеобразовательные дисциплины»	Комплект учебной мебели (столы, стулья, доска); компьютер в сборе (системный блок (Intel Celeron 2,5 GHz, 1 Gb), монитор Samsung 740N ЖК, клавиатура, мышь) – 1 шт., видеомagneфон Panasonic HS 800 – 1 шт., локальная компьютерная сеть, телевизор Samsung 20» ЭЛТ – 1 шт., DVD-плеер Samsung VR 330 – 1 шт.	Microsoft Windows XP Professional (контракт №323/08 от 22.12.2008 г. ИП Кабаков Е.Л.); Kaspersky Endpoint Security (контракт №311/2015 от 14.12.2015); Libre Office (текстовый редактор Writer, редактор таблиц Calc, редактор презентаций Impress и прочее) (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL v3+, The Document Foundation); PDF-XChange Viewer (распространяется бесплатно, Freeware, лицензия EULA V1-7.x., Tracker Software Products Ltd); AIMP (распространяется бесплатно, Freeware для домашнего и коммерческого использования, Artem Izmaylov); XnView (распространяется бесплатно, Freeware для частного некоммерческого или образовательного использования, XnSoft); Media Player Classic - Home Cinema (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, MPC-HC Team); Mozilla Firefox (распространяется свободно, лицензия Mozilla Public License и GNU GPL, Mozilla Corporation); 7-zip (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL, правообладатель Igor Pavlov)); Adobe Flash Player (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.)
Студия информационных ресурсов. Лаборатория «Информационные технологии в профессиональной деятельности. Учебная бухгалтерия». Кабинет	Комплект учебной мебели (компьютерные и ученические столы, стулья, доска); компьютер в сборе (системный блок (Intel Celeron 2,5 GHz, 1 Gb), монитор Samsung 152v ЖК, клавиатура, мышь) – 15 шт., компьютер в сборе (системный блок (Intel	Microsoft Windows XP Professional (контракт №323/08 от 22.12.2008 г. ИП Кабаков Е.Л.); Kaspersky Endpoint Security (контракт №311/2015 от 14.12.2015); Libre Office (текстовый редактор Writer, редактор таблиц Calc, редактор презентаций Impress и прочее) (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL v3+, The Document Foundation) – 16 ПК;

«Иностранный язык (лингвфонный). Общеобразовательные дисциплины»	Core 2 Duo 2,2 GHz, 1,5 Gb), монитор Benq ЖК, клавиатура, мышь) – 1 шт., мультимедийный проектор Benq – 1 шт., экран настенный – 1 шт., колонки – 1 шт., локальная компьютерная сеть, коммутатор – 1 шт, переносные наушники – 16шт.	Microsoft Office 2010 Professional Plus в составе текстового редактора Word, редактора таблиц Excel, редактора презентаций Power Point, СУБД Access и прочее (Контракт №404/10 от 21.12.2010 г. ЗАО «СофтЛайн Трейд») – 1 ПК; PDF-XChange Viewer (распространяется бесплатно, Freeware, лицензия EULA V1-7.x., Tracker Software Products Ltd); AIMP (распространяется бесплатно, Freeware для домашнего и коммерческого использования, Artem Izmaylov); XnView (распространяется бесплатно, Freeware для частного некоммерческого или образовательного использования, XnSoft); Media Player Classic - Home Cinema (распространяется свободно, лицензия GNU GPL, MPC-HC Team); Mozilla Firefox (распространяется свободно, лицензия Mozilla Public License и GNU GPL, Mozilla Corporation); 7-zip (распространяется свободно, лицензия GNU LGPL, правообладатель Igor Pavlov)); Adobe Flash Player (распространяется свободно, лицензия ADOBE PCSLA, правообладатель Adobe Systems Inc.)
---	--	---

### 3.2. Информационное обеспечение обучения

#### Основная литература:

1. Лавриненко, В. Н. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-9324-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489968>

#### Дополнительная литература:

2. Лавриненко, В. Н. Деловая культура : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 118 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14632-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489966>

3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0.

— Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:  
<https://urait.ru/bcode/493968>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**Контроль и оценка** результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения и компетенции, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Освоенные умения:</b>	
- составлять речи на разные темы	Текущий контроль в форме проведения практических занятий, тестирования, устного опроса.
- проигрывать ситуации, используя полученные знания	
<b>Усвоенные знания:</b>	Наблюдение за выполнением практических заданий. Итоговый контроль в форме дифференцированного зачета (тестирование)
- особенности этики деловых отношений, протокола и этикета, правил хорошего тона в сфере управления и бизнеса, быта и отдыха	
- основные правила этикета и действий субъекта в различных ситуациях и формах их проявления (встречи, презентации, переговоры, приемы)	
<b>Компетенции ФГОС СПО:</b> 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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. 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.

ПК 1.2. Взаимодействовать со специалистами смежного профиля при разработке методов, средств и технологий применения объектов профессиональной деятельности.


ПК 1.8. Консультировать пользователей информационной системы и разрабатывать фрагменты методики обучения пользователей информационной системы



**Федеральное агентство морского и речного транспорта  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Государственный университет морского и речного флота  
имени адмирала С.О. Макарова»  
Котласский филиал ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»**

**ФОНД КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«ОГСЭ.06 ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»  
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА  
по специальности  
09.02.04 «Информационные системы (по отраслям)»  
**квалификация**  
специалист по информационным системам**

СОГЛАСОВАНА  
Заместитель директора по учебно-  
методической работе филиала

  
\_\_\_\_\_ Н.Е. Гладышева  
19 05 \_\_\_\_\_ 2023

УТВЕРЖДЕНА  
Директор филиала

  
\_\_\_\_\_ О.В. Шергина  
24 05 \_\_\_\_\_ 2023



ОДОБРЕНА  
на заседании цикловой комиссии  
гуманитарных и социально-  
экономических дисциплин  
Протокол от 11.04.2023 № 9

Председатель  \_\_\_\_\_ Н.А. Иванова

**РАЗРАБОТЧИК:**

Ильинская Анастасия Александровна – преподаватель КРУ Котласского филиала ФГБОУ  
ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»

Фонд оценочных средств разработан на основе требований ФГОС СПО по  
специальности 09.02.04 Информационные системы (по отраслям) (базовая подготовка),  
рабочей программой учебной дисциплины.



## СОДЕРЖАНИЕ

	<b>стр.</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств	18
2. Содержательно-компетентностная матрица оценочных средств. Кодификатор оценочных средств	18
3. Система оценки образовательных достижений обучающихся по каждому оценочному средству	19
4. Банк компетентностно-оценочных материалов для оценки усвоения рабочей программы учебной дисциплины по очной форме обучения	20

## I. Паспорт фонда оценочных средств

**Фонд оценочных средств** (далее - **ФОС**) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших рабочую программу учебной дисциплины «Психология общения и деловой этикет». ФОС включает компетентностно-оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

### 1.1. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

<b>Результаты обучения (освоенные умения (У), усвоенные знания (З))</b>
З 1 - особенности этики деловых отношений, протокола и этикета, правил хорошего тона в сфере управления и бизнеса, быта и отдыха
З 2 - основные правила этикета и действий субъекта в различных ситуациях и формах их проявления (встречи, презентации, переговоры, приемы ...)
У 1 - составлять речи на разные темы
У 2 - проигрывать ситуации, используя полученные знания

**Конечные результаты освоения учебной дисциплины являются ресурсом для формирования общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК) в соответствии с ФГОС СПО специальности.**

ПК 1.2. Взаимодействовать со специалистами смежного профиля при разработке методов, средств и технологий применения объектов профессиональной деятельности.

ПК 1.8. Консультировать пользователей информационной системы и разрабатывать фрагменты методики обучения пользователей информационной системы.

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. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

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.

## II. Содержательно-компетентностная матрица оценочных средств.

### Кодификатор оценочных средств

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Метод/форма контроля
Собеседование	Устный опрос, дифференцированный зачет
Практические задания	Практические занятия

### III. Система оценки образовательных достижений обучающихся

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля успеваемости 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	
80 - 89	4	хорошо	
70 - 79	3	удовлетворительно	
менее 70	2	неудовлетворительно	

#### Критерии оценки ответов в ходе устного опроса

Оценивается правильность ответа обучающегося на один из приведенных вопросов. При этом выставляются следующие оценки:

**«Отлично»** выставляется при соблюдении следующих условий:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой, содержанием лекции и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя специализированную терминологию и символику;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя. Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые обучающийся легко исправил по замечанию преподавателя.

**«Хорошо»** - ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

**«Удовлетворительно»** выставляется при соблюдении следующих условий:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения программного материала, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- обучающийся не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме;

- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

**«Неудовлетворительно»** выставляется при соблюдении следующих условий:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание обучающимся большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- обучающийся обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

### **Критерии оценки выполненного практического задания**

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

**Оценка 4** ставится за работу, выполненную полностью, но при наличии в ней не более одной негрубой ошибки и одного недочёта, не более трёх недочётов.

**Оценка 3** ставится, если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочётов, не более одной грубой и одной не грубой ошибки, не более трёх негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трёх недочётов, при наличии четырёх-пяти недочётов.

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

**Оценка 1** ставится, если обучающийся совсем не выполнил ни одного задания.

### **Критерии оценки в ходе дифференцированного зачета**

Ответ оценивается на **«отлично»**, если обучающийся исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно излагает материал по вопросам билета, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с решением практических задач и способен обосновать принятые решения, не допускает ошибок.

Ответ оценивается на **«хорошо»**, если обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу его излагает, не допускает существенных неточностей при ответах, умеет грамотно применять теоретические знания на практике, а также владеет необходимыми навыками решения практических задач.

Ответ оценивается на **«удовлетворительно»**, если обучающийся освоил только основной материал, однако не знает отдельных деталей, допускает неточности и некорректные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала и испытывает затруднения при выполнении практических заданий.

Ответ оценивается на **«неудовлетворительно»**, если обучающийся не раскрыл основное содержание материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания.

## **IV. Банк компетентностно-оценочных материалов для оценки усвоения учебной дисциплины по очной форме обучения**

### **4.1 ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

#### **4.1.1 ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЕ**

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №1** по I разделу тема 1.1. (Аудиторная самостоятельная работа).

Задание: Проведение семинара по теме: «Этика бизнеса». Тестирование по теме: «Этика организации» (работа с персональным компьютером).

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №2** по II разделу тема 2.1. (Аудиторная самостоятельная работа).

**Задание:** Разыгрывание ситуаций по изученным вопросам. Решение ситуаций.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №3** по II разделу тема 2.2. (Аудиторная самостоятельная работа).

**Задание:** Выступление учащихся на любую тему, соблюдая предложенные требования с последующим анализом. Организация и проведение приема посетителей.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №4** по II разделу тема 2.3. (Аудиторная самостоятельная работа).

**Задание:** Проведение разбора ситуационных задач на тему «одежду - определяет ситуация».

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №5** по II разделу тема 2.4. (Аудиторная самостоятельная работа).

**Задание:** Анализирование выступлений по изученным вопросам.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №6** по II разделу тема 2.5. (Аудиторная самостоятельная работа).

**Задание:** Проведение эвристической игры – искусство ведения переговоров.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ №7** по II разделу тема 2.6. (Аудиторная самостоятельная работа).

**Задание:** Составление телефонных разговоров, упражнение «Телефонный разговор».

#### **4.1.2. УСТНЫЙ ОПРОС**

**УСТНЫЙ ОПРОС №1** по I разделу тема 1.1. (Аудиторная работа).

1. Приведите определение понятия "этика деловых отношений".
2. Какие функции выполняет этика?
3. Каковы причины повышенного внимания к этической стороне деловых отношений в современных условиях?
4. В чем сущность этики деловых отношений?

**УСТНЫЙ ОПРОС №2** по II разделу тема 2.2. (Аудиторная работа).

1. Рассказать какие функции выполняет деловая беседа?
2. Объяснить, как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?
3. Назвать основные вопросы, которые активизируют участников беседы.

#### **4.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

##### **П Е Р Е Ч Е Н Ь**

**вопросов для подготовки к дифференцированному зачету по учебной дисциплине**

**для обучающихся по специальности 09.02.04**

**Информационные системы (по отраслям)**

**(базовая подготовка)**

**(3 курс)**

1. Этика и современное управление.
2. Правила этики служебных отношений: приветствие, умение говорить и слушать; формулировать и отдавать распоряжения.

3. Личное общение, понятие этического кодекса поведения, привлекательности имиджа.
  4. Приветствия партнеров и других лиц на улице, в помещении.
  5. Представление как важный элемент вежливости в деловой жизни
  6. Правила поведения на приеме у руководителя организации. Правила приема посетителей на работе.
  7. Правила поведения в магазинах, кафе, на лекции, на выставке, в библиотеке, в театре, на официальных банкетах.
  8. Влияние внешнего облика на познание человека (телосложение, черты лица, мимика, манера общения, почерк)
  9. Общие понятия о языке жестов.
  10. Деловая одежда. Рекомендации по выбору стиля деловой одежды в зависимости от внешности.
  11. Знаки элегантности одежды. Дополнения к одежде.
  12. Особенности деловой одежды женщин, дополнений к одежде. Использование косметики и парфюмерии.
  13. Особенности одежды деловых людей, находящихся в командировке, в разных ситуациях.
  14. Подготовка к выступлениям и организация их проведения. Цели выступлений (информация, торжественная речь, призыв).
  15. Рекомендации по подготовке к выступлениям. Выбор формулировок.
  16. Организация проведения выступлений: выбор места, условий, оформление помещения, оповещение участников мероприятия и т.п.
  17. Подготовка к беседе. Понятие деловой беседы; система подготовки к беседе. План деловой беседы, ее содержание, техническая подготовка беседы.
  18. Технические приемы оратора. Рекомендации по риторике. Технические приемы, используемые оратором (темы, произношение слов, интонация, владение голосом).
  19. Этапы подготовки к переговорам. Организация переговоров. Методические приемы
  20. Правила телефонного этикета. Рекомендации по ведению телефонного переговора.
- Промежуточная аттестация состоит из одного этапа: устный опрос.