



Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Ленинградской области
«Мультицентр социальной и трудовой интеграции»
(ГАПОУ ЛО «МЦ СиТИ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
учебной дисциплины адаптационного цикла
«ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»
18 часов

Всеволожск
2017

СОДЕРЖАНИЕ

1	Пояснительная записка	3
2	Термины и определения	10
3	Учебно-тематический план рабочей программы	12
4	Условия реализации рабочей программы	15
4.1	Оборудование и расходные материалы, используемые в технологическом цикле обучения	15
4.2	Информационно-методические материалы, обеспечивающие реализацию программы	15
5	Планируемые результаты освоения рабочей программы	17
6	Система оценки результатов освоения рабочей программы	21
7	Приложение 1. Конспекты учебных занятий	23
8	Приложение 2. Материалы для тестирования по учебной дисциплине	52

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочая программа учебной дисциплины адаптационного цикла «Этика и психология делового общения» является частью адаптированных образовательных программ профессионального обучения по профессиям, включенных в перечень направлений профессиональной подготовки, которые реализует ГАПОУ ЛО «Мультицентр социальной и трудовой интеграции».

Обучение осуществляется с учетом рекомендаций данных гражданам профдиагностической комиссией (ПДК) учреждения и Консилиумом службы психолого-педагогической поддержки Государственного автономного профессионального образовательного учреждения Ленинградской области «Мультицентр социальной и трудовой интеграции» в соответствии с рекомендациями Индивидуальной программы реабилитации инвалида.

Рабочая программа «Этика и психология делового общения» разработана в соответствии с нормативными документами:

1. Федеральный закон от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (действующая редакция, 2016);
2. Концепция Федерального государственного образовательного стандарта для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья;
3. Федеральный закон от 24.11.1995 г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (с изменениями на 29 декабря 2015 года);
4. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 года № 292 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
5. Приказ Министерства образования и науки Российской Федерации от 2 июля 2013 г. №513 «Об утверждении перечня профессий рабочих и должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 31 июля 2015 г. N 528н "Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или

абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм";

7. Протокол заседания Консилиума службы психолого-педагогической поддержки и социальной интеграции ГАПОУ ЛО «МЦ СиТИ».

Содержание рабочей программы представлено пояснительной запиской; учебно-тематическим планом; условиями реализации рабочей программы; планируемыми результатами освоения рабочей программы; системой оценки результатов освоения рабочей программы; конспектами учебных занятий;

Цель программы – формирование у обучающихся ключевых знаний, умений и навыков этики делового общения; умений применять индивидуально адаптированный комплект деловых качеств в предпрофессиональной и профессиональной практике; развитие у обучающихся адаптивных качеств, необходимых для выполнения профессиональных видов деятельности.

Задачами и назначением рабочей программы являются формирование у обучающихся социальных компетенций в области этики и психологии делового общения:

Код	Наименование социальных компетенций
СК 1	Соблюдать требования, предъявляемые к внешнему виду делового человека
СК 2	Соблюдать разговорный этикет в общении с работодателем, коллегами
СК 3	Соблюдать этику при взаимодействии в трудовых ситуациях
СК 4	Соблюдать культуру телефонного общения при взаимодействии с работодателем
СК 5	Проходить собеседование при поиске и устройстве на работу
СК 6	Соблюдать требования корпоративного этикета
СК 7	Выполнять организацию рабочего пространства

Актуальность программы

Ориентируясь на особенности обучающихся, включенных в образовательный процесс ГАПОУ ЛО «Мультицентр социальной и трудовой интеграции» была разработана рабочая программа учебной дисциплины «Этика и психология делового общения», предполагающая активное взаимодействие участников (обучающиеся и специалист/педагог), учитывающая психофизиологические, социальные и личностные характеристики каждого из обучающегося.

Опираясь на особые образовательные потребности контингента, учебная дисциплина позволяет присваивать ключевые знания и умения посредством адаптированной образовательной программы, составной частью которой является ориентация на:

- недоразвитие познавательной, эмоционально-волевой и личностной сфер обучающихся;
- индивидуальные качественные и количественные отклонения от нормы, обусловленные первичным дефектом преимущественно интеллектуального нарушения (легкая умственнаясталось, задержка психического развития, в том числе как следствие педагогической запущенности);
- расстройства аутистического спектра;
- нарушение опорно-двигательного аппарата;
- пограничные проявления психических расстройств;
- вторичные нарушения в поведении, социальной адаптации, межличностном взаимодействии.

В структуре психики данной категории обучающихся в первую очередь отмечается стойкое недоразвитие познавательных интересов и снижение познавательной активности, что обусловлено замедленностью темпа психических процессов, их слабой подвижностью и переключаемостью. На первый план выходит нарушения памяти, что проявляются в трудностях получения, сохранения информации, ее воспроизведения: вследствие трудностей установления логических отношений полученная информация сохраняется и воспроизводится бессистемно, с большим количеством искажений; при этом наибольшие трудности вызывает воспроизведение словесного материала. Отмечаются особенности внимания, которое отличается сужением объема, малой устойчивостью, трудностями его распределения, замедленностью переключения. В значительной степени

нарушено произвольное внимание, которое связано с волевым напряжением, направленным на преодоление трудностей, что выражается в его нестойкости и быстрой истощаемости.

Вышеназванное заставляет нас учитывать особенности построения образовательного процесса с учетом индивидуальных потребностей учащихся, а именно необходимы:

- наглядно-действенный характер представления тем учебной дисциплины: слово, рисунок, видеосюжет, презентация, наглядный пример, действие;
- практическое закрепление каждого новых знаний через приемы и методы активного включения обучающихся на каждом учебном занятии;
- поэтапное введение новых знаний и закрепление умений на каждом из занятий;
- специальное обучение «переносу» сформированных знаний умений в новые ситуации взаимодействия с действительностью;
- постоянная актуализация знаний, умений и одобряемых обществом норм поведения.

При построении занятий данной учебной дисциплины особое внимание уделяется системе подачи материала: использование различных дополнительных средств и приемов стимуляции и активизации психической деятельности в процессе коррекционно-развивающего обучения (иллюстративной, символической наглядности, систематической смене деятельности, регулярного повторения и т.д.), что позволит создать условия, способствующие развитию всех процессов и повысить качество усвоения материала (рис. 1).



Рис.1. Схема построения занятий курса «Этика и психология делового общения» для обучающихся ГАПОУ ЛО «Мультицентр социальной и трудовой интеграции»

Рекомендуемые условия обучения

- соответствие темпа, объема и сложности учебной программы реальным познавательным возможностям обучающегося, уровню его подготовленности, мотивации к освоению новых знаний, практической отработке умений;
- сотрудничество и активное взаимодействие обучающегося и специалиста/педагога в период занятия с учетом психофизических, социальных и личностных особенностей обучающегося.

Характеристика учебной дисциплины

Программой курса предусмотрено изучение этики профессиональных отношений, ее основных характеристик, проявление их в профессиональной и повседневной деятельности, изучение процесса межличностного общения и межличностного взаимодействия.

Изучение теоретического материала сочетается с проведением практических занятий, в ходе которых рассматриваются вопросы, обеспечивающие приобретение обучающимися необходимых навыков в области психологии и этики профессиональной деятельности.

Тема 1

Внешний вид делового человека

Основные составляющие внешнего вида человека: внешний облик, его опрятность, одежда, уместный макияж, прическа, Мужской деловой костюм. Женский деловой костюм. Аксессуары - нужно ли, и что надеть на собеседование и работу.

Тема 2

Разговорный этикет

Слова приветствия, благодарности, обращения, извинения. Выбор обращения в официальных отношениях. Полуофициальное обращение. Переход с обращения «Вы» на «ты». Приветствие: «Как приветствовать?», «Кого и где приветствовать?», «Кто приветствует первым?» и т.д.

Тема 3

Этика взаимодействия в трудовых ситуациях

Этические нормы организации и руководителя. Этикет делового человека и деловых отношений. Секретарь, его роль и обязанности. Позиции руководителя и подчиненного.

Тема 4

Культура телефонного общения

Этикет в деловом диалоге по телефону. Правила дозвонивания до абонента, правила приветствия, представления, извинения, выражения благодарности и т. д. Подготовка к деловой беседе по телефону. Составление предварительного плана интересующих вопросов. Рекомендации по проведению телефонного разговора- темп, громкость голоса. Продолжительность деловой беседы по телефону. Завершение разговора.

Тема 5

Собеседование при приеме на работу. Самопрезентация.

Зачем проходят собеседование? Как его правильно его назначить. Кто такой работодатель? Какие документы взять, что говорить и как правильно задавать вопросы.

Тема 6

Корпоративная культура

Адаптация в трудовом коллективе. Трудовая этика. Соблюдение дисциплины.

Умение вступать в контакты. Общение в разных трудовых ситуациях.

Контроль своего поведения. Дисциплинированность. Вредные привычки.

Общие ценности и мотивация сотрудников.

Тема 7

Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению.

Культура труда

Организация рабочего пространства. Соблюдение гигиенических требований и правил техники безопасности на рабочем месте.

Требования к кандидатам на обучение:

Возрастные ограничения к обучению по программе – от 16 лет.

Требования к имеющемуся уровню образования по программе:

Срок освоения программы: 18 учебных часов

Форма организации занятий: комбинированное занятие;
теоретическое занятие

Наполняемость учебной группы: не более 8 человек.

Продолжительность учебного часа занятий должна составлять 1 академический час (40 минут).

2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Внешний вид – это восприятие образа человека другими людьми. Данное явление считается основной частью невербального общения, которое происходит без употребления слов.

Деловая беседа — устный контакт между людьми, связанными отношениями дела; речевое общение для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Диалог - форма устного или письменного обмена высказываниями (репликами) между двумя и более людьми

Дисциплина — правила поведения личности, соответствующие принятым в обществе нормам или требованиям правил распорядка. Строгое и точное выполнение правил, принятых человеком к выполнению

Дисциплинированность — черта характера, или выработанная, ставшая привычкой склонность человека к соблюдению правил работы и норм поведения

Корпоративная этика компании – устойчивая система коллективных ценностей, традиций, убеждений, норм поведения сотрудников. Выражаются правила корпоративной этики бизнеса в символическом, духовном и материальном окружении людей, работающих в конкретной организации.

Мотивация — побуждение к действию; психофизиологический процесс, управляющий поведением человека, задающий его направленность, организацию, активность и устойчивость; способность человека деятельно удовлетворять свои потребности

Работодатель — юридическое лицо, физическое лицо, вступившее в трудовые отношения с работником

Рабочее место — место, где работник должен находиться или куда ему необходимо прибыть в связи с его работой и которое прямо или косвенно находится под контролем работодателя.

Руководитель - лицо, которое в силу закона, иных нормативных правовых актов или учредительных документов организации осуществляет управление этой организацией либо выполняет функции ее единоличного исполнительного органа

Самопрезентация – процесс представления человеком собственного образа в социальном мире, характеризующийся намеренностью на создание у окружающих определенного впечатления о себе

Собеседование - встреча с потенциальным работодателем или его представителем при приеме на работу.

Субординация – система служебных отношений подчинения одних руководителей, вместе с их подразделениями, другим руководителям, занимающим более высокую ступень на иерархической лестнице.

Трудовой коллектив — все граждане, которые своим трудом участвуют в деятельности предприятия (учреждения, организации) на основе трудового договора (контракта, соглашения), а также других форм, регулирующих трудовые отношения работника с предприятием

Этикет - правила поведения людей в обществе.

3. УЧЕБНО - ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

рабочей программы учебной дисциплины адаптационного цикла
«Этика и психология делового общения»

№	Тема занятия	Формируемые знания, умения	Краткое содержание темы	Количество часов		
				Всего	Теория	Практика
1.	Внешний вид делового человека	<p><i>Знать:</i> форму одежды на работе, рабочем месте, в нестандартных рабочих ситуациях; культурные основы внешнего вида в различных ситуациях рабочего пространства.</p> <p><i>Уметь:</i> выбирать одежду и аксессуары в соответствии с требованиями различных профессиональных ситуаций; сравнивать и анализировать внешний вид человека</p>	<p>Общие требования к одежде и внешности делового человека.</p> <p>Как создается первое впечатление?</p> <p>Какое впечатление вы должны производить на своих коллег?</p> <p>Аксессуары и украшения в деловом стиле.</p> <p>Прическа, парфюмерия, косметика</p>	2	0,5	1.5
2.	Разговорный этикет	<p><i>Знать:</i> этические основы проведения беседы, правильно применять их в разных ситуациях; кейсы разговорного этикета.</p> <p><i>Уметь:</i> переносить закрепленные навыки в ситуации реального повседневного взаимодействия</p>	<p>Выбор обращений в деловых разговорах (беседах, собеседованиях).</p> <p>Ситуации применения слов для приветствия, благодарности, привлечения внимания, извинения.</p> <p>Совместное составление и закрепление в тренинге.</p>	3	1	2

3.	Этика взаимодействия в трудовых ситуациях	<p><i>Знать:</i> кейсы взаимоотношений для различных трудовых ситуаций.</p> <p><i>Уметь:</i> применять модули кейсов в разных ситуациях трудовых взаимоотношений.</p>	<p>Субординация - позиции начальник-подчиненный, подчиненный-начальник.</p> <p>Межличностное пространство.</p> <p>Культура делового общения и др.</p>	3	1	2
4.	Культура телефонного общения	<p><i>Знать:</i> необходимый набор правил при организации телефонного разговора: целостный алгоритм результативной беседы; приемы достижения планируемого результата; стандартные фразы для применения в телефонном разговоре.</p> <p><i>Уметь:</i> формулировать конечный результат планируемого телефонного разговора; применять правила в жизни.</p>	<p>Технология результативного разговора с абонентом, этика телефонного общения (приветствия, представления, извинения, выражения благодарности, пр.).</p> <p>Подготовка к деловой беседе по телефону.</p> <p>Рекомендации по проведению телефонного разговора.</p> <p>Продолжительность деловой беседы по телефону.</p> <p>Завершение разговора</p>	3	1	2
5.	Собеседование при приеме на работу. Самопрезентация	<p><i>Знать:</i> модели самопрезентации; модули самопрезентации в случае нестандартных ситуаций.</p> <p><i>Уметь:</i> представить себя на собеседовании, отвечать на вопросы при самопрезентации;</p>	<p>Что такое собеседование?</p> <p>Зачем оно нужно?</p> <p>Как к нему подготовится, и вести себя в процессе, чтобы произвести хорошее впечатление</p>	3	1	2

		сохранять психологический комфорт для себя и собеседника				
6.	Корпоративная культура	<p><i>Знать:</i> обязательные требования корпоративного этикета; правила культуры поведения в коллективе.</p> <p><i>Уметь:</i> отслеживать свои реакции и сдерживаться в случае негативных проявлений</p>	<p>Адаптация в трудовом коллективе.</p> <p>Умение вступать в контакты.</p> <p>Общение в разных ситуациях.</p> <p>Соблюдение трудовой дисциплины.</p> <p>Контроль своего поведения.</p> <p>Дисциплинированность.</p> <p>Вредные привычки.</p>	2	1	1
7.	Культура рабочего места и служебного помещения	<p><i>Знать:</i> правила этики и эстетики рабочего места и служебного помещения.</p> <p><i>Уметь:</i> создавать рабочее место и благоустраивать рабочее помещение</p>	<p>Культура труда.</p> <p>Организация рабочего пространства.</p> <p>Соблюдение гигиенических требований и правил техники безопасности на рабочем месте.</p>	1	0.5	0.5
8.	Итоговый зачет			1		1
Итого:				18	6	12

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

4.1. ОБОРУДОВАНИЕ И РАСХОДНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Наименование оборудования	Количество
Интерактивная доска с мультимедийным проектором	1 шт.
Посадочные места по количеству обучающихся	8 шт.
Рабочее место преподавателя, оборудованное персональным компьютером с программным обеспечением общего и профессионального назначения, принтером или МФУ	1 шт.
Презентации, видеофильмы, представленные в видео приложении (отдельная папка)	
Бумага формата А4 для принтера	1 уп.
Картридж для принтера	1 шт.

4.2. ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ РЕАЛИЗАЦИЮ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Основные источники

№ п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
ОИ 1	Деловая культура и психология общения	Шеламова Г.М	М. Издательский центр «Академия», 2009
ОИ 2	Деловая культура взаимодействия	Шеламова Г.М.	М. Издательский центр «Академия», 2010
ОИЗ	Этикет делового общения	Шеламова Г.М	М. Издательский центр «Академия», 2010

Дополнительные источники (ДИ)

№п/п	Наименование	Автор	Издательство, год издания
ДИ 1	Искусство общения	Биннерман Л.	ЮНИТИ, 2008
ДИ 2	Секреты эффективного делового общения	Клаус Бишоф, Анета Бишоф	ДАШКОВ и Ко, 2011
ДИ 3	Основы делового общения	Павлова Л.Г.	ФЕНИКС, 2009
ДИ 4	Культура делового общения и успех	Панкратов В.Н	ФЕНИКС 2008
ДИ 5	Тесты для подростков	Потёмкина. О.	
ДИ 6	Деловое общение	Руденко А.И. Самыгин С.И.	ФЕНИКС, 2010
ДИ 7	Деловое общение	Чернышова Л.И	ЮНИТИ, 2009
ДИ 8	Интернет-ресурс http://pro-psichology.ru/socialno-psichologicheskie-fenomeny		
ДИ 9	Интернет-ресурс http://psyarticles.ru		
ДИ 10	Интернет-ресурс http://www.grandars.ru		
ДИ 11	Интернет-ресурс http://ovendij.ru		
ДИ 12	Интернет-ресурс http://syntone.ru/book/psihologiya-i-etika-delovogo-obshheniya/		

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения программы обучающиеся приобретут социальные компетенции в области этики и психологии делового общения и соответствующие им умения и знания:

Код	Наименование формируемых социальных компетенций по программе	Результат освоения
СК 1	Соблюдать требования, предъявляемые к внешнему виду делового человека	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать одежду и аксессуары в соответствии с требованиями различных профессиональных ситуаций; - сравнивать и анализировать внешний вид человека; - соблюдать личную гигиену; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составляющие внешнего вида человека; - требования, предъявляемые к внешнему виду человека; - форму одежды на работе, рабочем месте, в нестандартных рабочих ситуациях;
СК 2	Соблюдать разговорный этикет в общении с работодателем, коллегами	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять слова для приветствия; - применять слова для выражения благодарности; - применять слова для выражения просьбы; - применять слова для выражения извинений; - применять слова для выражения

		<p>пожеланий;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять слова для выражения прощания; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - формы и основные правила приветствия; - формы выражения благодарности; - формы выражение просьбы; - формы выражения извинений; - формы выражения пожеланий; - формы прощания; - правила вежливости;
СК 3	Соблюдать этику при взаимодействии в трудовых ситуациях	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать субординацию; - рассчитывать время для выполнения работы; - не опаздывать и не затягивать перерывы на работе; - быть любезным, доброжелательным, приветливым; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила поведения на работе;
СК 4	Соблюдать культуру телефонного общения при взаимодействии с работодателем	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - готовиться к звонку по телефону; - выполнять звонок по телефону; - представляться по телефону; - вести разговор и записывать значимую информацию при телефонном разговоре;

		<ul style="list-style-type: none"> - прощаться по завершении звонка по телефону; - договариваться по телефону о прохождении собеседования; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила разговора по телефону; - алгоритм выполнения звонка по телефону;
СК 5	Проходить собеседование при поиске и устройстве на работу	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - назначать собеседование; - подбирать одежду для прохождения собеседования; - подготавливать документы для прохождения собеседования; - своевременно приходить на собеседование; - корректно вести себя при прохождении собеседования; - задавать значимые вопросы на собеседовании; - отвечать на часто задаваемые вопросы на собеседовании; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - алгоритм прохождения собеседования; - требования, предъявляемые к внешнему виду для прохождения собеседования; - перечень документов для прохождения собеседования; - правила поведения на собеседовании; - значимые вопросы, которые необходимо задать на собеседовании;

		- часто задаваемые вопросы на собеседовании;
СК 6	Соблюдать требования корпоративного этикета	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вовремя приходить на работу; - соблюдать субординацию; - подбирать одежду для работы; - содержать в чистоте рабочее место; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила поведения в коллективе;
СК 7	Выполнять организацию своего рабочего пространства	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - размещать предметы и средства труда в положенных местах; - содержать рабочее место в чистоте и порядке; - соблюдать требования техники безопасности при организации рабочего места <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила организации рабочего места;

6. СИСТЕМА ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Результаты обучения	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составляющие внешнего вида человека; - требования, предъявляемые к внешнему виду человека; - форму одежды на работе, рабочем месте, в нестандартных рабочих ситуациях; - формы и основные правила приветствия; - формы выражения благодарности; - формы выражение просьбы; - формы выражения извинений; - формы выражения пожеланий; - формы прощания; - правила вежливости; - правила поведения на работе; - правила разговора по телефону; - алгоритм выполнения звонка по телефону; - алгоритм прохождения собеседования; - требования, предъявляемые к внешнему виду для прохождения собеседования; - перечень документов для прохождения собеседования; - правила поведения на собеседовании; - значимые вопросы, которые необходимо задать на собеседовании; - часто задаваемые вопросы на собеседовании; - правила поведения в коллективе; - правила организации рабочего места; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - подбирать одежду и аксессуары в соответствии с требованиями различных профессиональных ситуаций; - сравнивать и анализировать внешний вид человека; 	<p>Кейс метод; Деловые и ролевые игры; Тренинги</p>

- соблюдать личную гигиену;
- применять слова для приветствия;
- применять слова для выражения благодарности;
- применять слова для выражения просьбы;
- применять слова для выражения извинений;
- применять слова для выражения пожеланий;
- применять слова для выражения прощания;
- соблюдать субординацию;
- рассчитывать время для выполнения работы;
- не опаздывать и не затягивать перерывы на работе;
- быть любезным, доброжелательным, приветливым;
- готовиться к звонку по телефону;
- выполнять звонок по телефону;
- представляться по телефону;
- вести разговор и записывать значимую информацию при телефонном разговоре;
- прощаться по завершении звонка по телефону;
- договариваться по телефону о прохождении собеседования;
- назначать собеседование;
- подбирать одежду для прохождения собеседования;

- подготавливать документы для прохождения собеседования;

- своевременно приходить на собеседование;

- корректно вести себя при прохождении собеседования;

- задавать значимые вопросы на собеседовании;

- отвечать на часто задаваемые вопросы на собеседовании;
- вовремя приходить на работу;
- соблюдать субординацию;
- подбирать одежду для работы;
- содержать в чистоте рабочее место;
- размещать предметы и средства труда в положенных местах;

- содержать рабочее место в чистоте и порядке;

- соблюдать требования техники безопасности при организации рабочего места

Конспекты учебных занятий

Тема 1


Внешний вид делового человека


Блок	Структурное содержание
<p>Краткое объяснение с элементами дискуссии, подкрепленное тематическими изображениями</p>	<p>Вводное занятие. Знакомство с участниками.</p> <p>Обсуждение понятия Этикет. Что, по-вашему, оно обозначает?</p> <p>Этикет – французское слово, означающее манеру, способ вести себя в обществе.</p> <p>Каким бывает этикет, где его соблюдают?</p> <p>Актуализация темы. Как вы понимаете смысл фразы "По одежде встречают, по уму провожают"?</p> <p>А вы знаете, что такое «Внешний вид»? Этикет в одежде, какой он?</p> <div data-bbox="671 1220 1382 1451" data-label="Image"> </div> <p>Какие требования он предъявляет человеку? Посмотрите на картинку (Приложение 1). Что вы видите? <i>(человек причесан, ухожен, хорошо одет и т.д.).</i></p> <p>Обратите внимание на вторую картинку (Приложение 2). Какую ошибку совершила девушка? Можно ли так одеваться, например, на работу или собеседование?</p> <p>Посмотрите на следующую картинку (Приложение 3). Чем они отличаются? На кого похожи эти люди? Можно ли назвать их внешний вид привлекательным?</p>

<p>Практикум закрепление</p>	<p>Совместное создание универсальных правил, связанных с культурой одежды, осанкой и походкой человека</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Одежда человека должна быть чистой и опрятной. Выходя из дома, тщательно посмотрите на себя в зеркало - все ли в порядке в вашем внешнем виде. 2. Надо регулярно следить за состоянием своей одежды: своевременно производить мелкий ремонт, чистить и гладить. 3. Надо научиться красиво носить одежду: костюм должен быть по размеру, аккуратно надет, соответствовать своему назначению. Всегда надо иметь при себе чистый носовой платок. 4. Костюм должен соответствовать возрасту и особенностям фигуры. Слепое подражание моде часто делает людей смешными и некрасивыми. 5. Выбирать костюм надо так, чтобы он соответствовал предстоящей деятельности. Для труда надевают рабочий костюм - удобный, легкий, не стесняющий движений; для занятий спортом, туристических походов надевают спортивный костюм; в гости принято надевать нарядное платье. 6. Надо следить за своей осанкой и походкой. При ходьбе некрасиво размахивать руками, топтать или шаркать ногами. Ходить следует наступая на всю ступню, но ставя ее легко. 7. Некрасиво сидеть развалясь, вытянув ноги на полу, навалившись на стол, горбясь, в небрежной позе. 8. Ходить и стоять надо прямо, не сутулясь, не держа руки в карманах, быть подтянутым. 9. Нельзя сочетать с деловой одеждой праздничные или спортивные аксессуары. 10. Мужчины должны быть выбритыми и носить аккуратную стрижку. 11. Женщинам непозволительно носить откровенную одежду (топы, глубокие вырезы, голые руки), а также волосы должны быть аккуратно прибраны.
---	--

<p>Тренинговое упражнение</p>	<p>Сейчас мы узнали, как правильно нужно одеваться и носить одежду, а теперь давайте попробуем осмотреть друг друга и собрать идеальный внешний вид</p> <p>а) для прохождения собеседования б) для повседневного ношения на работу в) для спортивного соревнования г) для ношения дома</p> <p>Например, к какому мероприятию подойдет рубашка Димы? Или: куда можно пойти в кроссовках Саши и т.д.</p>
<p>Рефлексия</p>	<p>Что вы узнали на занятии? Что считаете важным? Зачем вам это нужно и где пригодится?</p>

Тема 2
Разговорный этикет

Блок	Структурное содержание
<p>Краткое объяснение с элементами дискуссии.</p> <p>Закрепление</p>	<p>Актуализация темы в вопросно-ответной форме.</p> <p>Как вы думаете, зачем нужна вежливость? В чем она выражается? Как вы поймете, что перед вами вежливый воспитанный человек? Как он себя ведет?</p> <p>Приветствие. Зачем это нужно? Как приветствовать? Кого и где приветствовать? Кто приветствует первым?</p>  <p>Формы приветствия: здравствуйте, доброе утро, добрый день, добрый вечер.</p> <p>Основные правила приветствия. Всегда при встрече нужно приветствовать друг друга. Молодые первыми здороваются со старшими. Сверстники – кто подходит первым. Первым здоровается и тот, кто входит в помещение, где уже есть люди. Мальчикам, мужчинам при входе в помещение необходимо не только здороваться, но ещё и снимать головной убор.</p> <p>Благодарность. Когда и за что принято говорить спасибо? Какие еще слова благодарности вы знаете?</p> <p>Формы благодарности: спасибо, большое спасибо, благодарю вас.</p>

	<p>Просьба. Не забудьте сказать вежливые слова, если нужно что-то попросить.</p> <p>Формы просьбы: пожалуйста, будьте добры, будьте любезны, прошу вас.</p> <p>Извинения. Что такое извинения? Какие слова извинений вы знаете? Когда люди произносят эти слова?</p> <p>Формы извинения: простите, пожалуйста; извините, пожалуйста.</p> <p>Формы пожеланий: всего хорошего, всего доброго, будьте здоровы, спокойной ночи, приятного аппетита, доброго пути.</p> <p>Формы прощания: до свидания, до скорой встречи, прощайте.</p> <p>Скажите, а каким голосом произносятся эти слова? <i>(вежливым, спокойным, радостным, уважительным).</i></p> <p>Когда и где нужно быть вежливым? <i>(помещение, улица, транспорт, знакомство, общение на работе и т.д.)</i></p>
<p>Повторение со сменой деятельности (Ролик, фрагмент фильма)</p>	<p>Видео «Правила этикета» (электронное приложение 1)</p> 
<p>Практическое закрепление</p> <p>Рефлексия</p>	<p>Вопрос-ответ.</p> <p>Вопрос. Что вы должны сделать, если в комнату к вам входит старший по возрасту или статусу, а вы сидите?</p> <p>Ответ. Нужно встать, подать стул, а самому садиться только после приглашения.</p>

Вопрос.

Как вести себя при входе старшего помещения?
(Обучающиеся должны дать соответствующий ответ.)

Вопрос.

Как вы должны вести себя при встрече со старшими на улице, дома?

Ответ.

Остановиться, поздороваться первым.

Вопрос.

Как вести себя при разговоре с руководителем?

Ответ.

Разговаривать стоя, не закладывая руки в карманы, стоять прямо, разговаривать спокойно.

Вопрос.

Если вы обращаетесь к своему начальнику или руководителю, как вы их должны называть? На «вы» или «ты»? (соответствующий ответ).

Вопрос.


Вам иногда приходится встречаться со стариками, инвалидами или с женщинами, которые нуждаются в оказании им помощи: перейти улицу, перевезти что-нибудь, подняться в гору, по лестнице и т. д. Как вы должны поступить?

(подвести к соответствующему ответу).





<p>Вопрос. Какие слова мы говорим при встрече?</p> <p>Ответ. <i>(«Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», «Я рад тебя видеть», «Как ты себя чувствуешь? »)</i></p> <p>Вопрос. Какие слова мы говорим при расставании?</p> <p>Ответ. <i>(«До свидания», «До завтра», «До встречи», «Счастливого пути», «Всего хорошего», «Всего доброго»)</i></p> <p>Вопрос. Какие слова мы говорим во время завтрака, обеда, ужина?</p> <p>Ответ. <i>(«Приятного аппетита», «Благодарю», «Спасибо», «Все было очень вкусно»)</i></p> <p>Вопрос. Какие слова мы говорим перед сном?</p> <p>Ответ <i>(«Спокойной ночи», «Доброй ночи», «Приятных снов»)</i></p>
--

Тема 3
Этика взаимодействия в трудовых ситуациях

Блок	Структурное содержание
<p style="text-align: center;">Краткое объяснение с элементами дискуссии</p>	<p>Актуализация. На предыдущем занятии с вами говорили о вежливости в повседневной жизни, что вы запомнили из этой темы? <i>(выслушать ответы)</i></p> <p>Отлично, а теперь скажите, как вы понимаете понятие «Деловой этикет»? Что в него вкладывают? Как это выражается в отношениях между работниками одной организации?</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Что нужно делать чтобы зарекомендовать себя на работе порядочным, воспитанным сотрудником? Давайте подумаем вместе.</p> <p>Совместное составление правил поведения на работе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдайте субординацию -независимо от возраста и пола подчиненный стоит в служебной иерархии ниже руководителя, нужно уважительно относиться к своему руководству. Посмотрите на картинку (Приложение 5) Что вы видите? Кто из них начальник? Как вы догадались? 2. Делайте всё вовремя, или как важно уметь рассчитывать время для выполнения той или иной работы, и для прочих надобностей, например, чтобы не опаздывать на работу, не затягивать перерывы в работе. 3. Никогда никому не сплетничайте. 4. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. Наши сослуживцы или начальники могут быть не самыми лучшими людьми, могут придирается к нам, но всё равно мы обязаны вести с ними вежливо, приветливо и доброжелательно.


	<p>5. Одевайтесь, как положено. Следует, как мы уже говорили с вами раньше уделять особое внимание своему внешнему виду-одежда должна быть опрятной, не ярких цветов, соответствующая вашей должности и погодным условиям.</p>
<p>Смена видов деятельности, закрепление теории видеофрагментами</p>	<p>Закрепление. Видеофрагменты</p> <p>«Этикет делового общения» электронное приложение 2</p>  <p>Деловой этикет. Впечатление (электронное приложение 3) Деловой этикет. Встреча (электронное приложение 4) Деловой этикет. Прощание (электронное приложение 5)</p>
<p>Практическое занятие</p>	<p>Тренинговое упражнение «Я глазами других»</p> <p>Попросите друг друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жестов, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете?</p>
<p>Рефлексия</p>	<p>О каком этикете мы сегодня узнали? Что такое деловой этикет? Где его соблюдают?</p>


Тема 4
Культура телефонного общения

Блок	Структурное содержание
<p>Краткое объяснение с элементами дискуссии</p>	<p>Сегодня на занятии мы с вами будем учиться, как правильно разговаривать по телефону с людьми, которых вы не знаете.</p> <p>Актуализация. Зачем нам нужен телефон? Как вы думаете есть ли правила разговора по телефону? Какие? Предположите? <i>(обсуждение)</i></p> <p>В каких ситуациях нам нужно этим правилам следовать?</p> <p>Совместное составление алгоритма звонка по телефону. Как подготовиться разговору, как звонить, представляться, как и кого спрашивать, что записывать, как говорить и как попрощаться.</p>
<p>Смена видов деятельности, закрепление теории видеофрагментами</p>	<p>Закрепление. Видеофрагмент «Этикет делового телефонного общения» Электронное приложение 6</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Видеофрагмент «Правила мобильного этикета» (электронное приложение 7)</p>
<p>Практикум Кейс-технология</p>	<p style="text-align: center;">СИТУАЦИЯ № 1</p> <p>Разыграйте ситуацию, в которой вы звоните по объявлению о приеме на работу.</p> <div style="text-align: center;">  </div>



	<p style="text-align: center;">СИТУАЦИЯ № 2</p> <p>Представьте ситуацию, что один из вас звонит секретарю чтобы договориться о прохождении собеседования</p>
<p>Рефлексия. Закрепление полученных знаний.</p>	<p>Составление правил ведения телефонного разговора.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Когда звоните – здоровайтесь. 2. Представьтесь, назовите свое имя. 3. Говорите по делу, не говорите долго. 4. Если ошиблись номером, извинитесь. 5. Не звоните очень поздно и очень рано. 6. Отвечайте вежливо. 7. Заканчивая разговор, попрощайтесь. <p>Итог занятия.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Что нового для себя открыли на занятии? – Пригодится ли вам это открытие в жизни? – Какие правила ведения телефонного разговора нужно соблюдать?


Тема 5
Собеседование при приеме на работу. Самопрезентация.

Блок	Структурное содержание
<p style="text-align: center;">Краткое объяснение с элементами дискуссии</p>	<p>Актуализация. Что такое собеседование? Как вы думаете, зачем его проходят? Как вы себе его представляете?</p> <p>Совместное составление алгоритма прохождения собеседования.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Как назначить собеседование? – Как выглядеть? – Как прийти? – Как себя вести с руководителем? – Что нужно с собой взять? – Как задавать вопросы? – Как правильно отвечать на часто задаваемые вопросы? <p>(Образование и квалификация, финансовые пожелания, возможность дополнительных подработок и т.д.)</p> <p>Давайте вместе подумаем, что нужно делать для того чтобы понравиться</p> <ul style="list-style-type: none"> – доброжелательный взгляд; – вежливое приветствие; – обращение к партнеру по имени-отчеству, с этой целью – представление; – подчеркивание значимости руководителя, фирмы, которую он представляет, проявление уважения к нему.
<p style="text-align: center;">Смена видов деятельности, закрепление теории видеофрагментами</p>	<p>Закрепление. Видеофрагмент «Правила прохождения собеседования» (электронное приложение 8)</p> <div style="text-align: center;">  </div>

<p>Кейс-технология Практическое закрепление</p>	<p>Разминка. Упражнение «Интервью»</p> <p>Цель: отработка навыков установления контакта, анализа особенностей и поведения собеседника.</p> <p>Группа предварительно разбивается на пары по случайному признаку.</p> <p>Инструкция: «В течение трех минут вы должны взять друг у друга интервью (Опросить). Затем вы будете рассказывать группе, что узнали нового о своем партнере по общению и добавите один ложный факт. Остальные должны внимательно слушать и найти ошибку».</p> <p>Обсуждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Какие чувства вы испытывали, когда задавали вопросы? Когда отвечали на них? – Что помогло вам расположить собеседника к себе, настроить его на искренние ответы? – Каким образом вы определяли, что в рассказе о человеке правда, а что нет? <p>ПРАКТИЧЕСКАЯ СИТУАЦИЯ Разыграйте ситуацию, в которой вы приходите на собеседование. Попробуйте правильно себя представить и сообщить о себе необходимую информацию.</p> 
<p>Рефлексия</p>	<p>Блиц-опрос</p> <p>Что нового узнали? Что было самым сложным? Что кажется самым важным? Зачем вам это понадобится?</p>


Тема 6
Корпоративная культура

Блок	Структурное содержание
<p>Краткое объяснение с элементами дискуссии, подкрепленное тематическими изображениями</p>	<p>Актуализация. КАК вы думаете, что объединяет членов одной команды? Любой, например, баскетбольной. <i>(выслушать ответы - они все за одно, хотят достичь единой цели, возможно выглядят одинаково, выполняют одни и те же правила, уважают друг друга и т.д.).</i></p>  <p>Можно ли назвать работников какого-либо предприятия или организации командой? Почему? <i>(перечисления сходств; вывести на термин</i></p> <p>Корпоративная культура - это свод правил, которые являются общими для всех и которые нужно обязательно выполнять, чтобы заслужить к себе хорошее отношение. Давайте посмотрим, как это понятие объясняют ученые.</p> <p>Видеофрагмент «Что такое корпоративная культура» (электронное приложение 9)</p>  <p>Как вы думаете, зачем нужно знать, что это такое? Зачем ее необходимо соблюдать? <i>(чтобы быстро влиться в коллектив, адаптироваться)</i></p>

<p>Смена видов деятельности, закрепление теории видеофрагментами</p>	<p>Видео фрагмент «Как адаптироваться в новом коллективе» (электронное приложение 10)</p> 
<p>Закрепление</p>	<p>Совместное создание рекомендаций как вести себя в новом коллективе</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Четко узнать все принятые в организации правила и следовать им: <ul style="list-style-type: none"> – ко-сколько приходить на работу – когда выходной день – кому ты подчиняешься – у кого можно спросить, если что-либо непонятно – как относятся к вредным привычкам и т.д. 2. Выглядеть согласно утвержденным правилам-носить униформу или неброскую одежду; 3. Хорошо выполнять свою работу; 4. Содержать в чистоте рабочее место; 5. Не забывать про вежливые слова и т.д.
<p>Рефлексия</p>	<p>Что вы узнали нового? Для чего вам это понадобится?</p>

Тема 7

Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению

Блок	Структурное содержание
Краткое объяснение с элементами дискуссии, подкрепленное тематическими изображениями	<p>Актуализация.</p> <p>Как вы понимаете, что такое рабочее место? <i>(под рабочим местом служащего понимают часть помещения, в котором совершается трудовая деятельность и которое оснащено необходимыми средствами труда).</i></p> <p>Что входит в это понятие? <i>(само помещение, его наполняемость рабочими инструментами, стеллажи, запасные части, моющие средства и т.д.).</i></p> <p>Каким оно может быть? <i>(кабинет, склад, кладовка, участок).</i></p> <p>Всегда ли рабочее место — это именно помещение? <i>(выслушать ответы)</i></p> <p>Давайте мы с вами посмотрим на несколько фотографий <i>(приложение б)</i></p> <p>Скажите, что вы увидели? <i>(что у всех рабочее место разное и т.д.).</i></p> <p>Кто, по вашему мнению, должен организовывать рабочее место? <i>(выслушать варианты, подвести к самостоятельной ответственности).</i></p> <p>А что значит организовывать? <i>(содержать в чистоте и порядке само помещение, все необходимые для работы инструменты и материалы и т.д.).</i></p> 

	<p>Как вы думаете, зачем нужно содержать его в порядке? (рациональная организация рабочих мест позволяет получить экономию времени и создать более комфортные условия для плодотворной работы, это помогает соблюдать технику безопасности).</p> <p>Что такое техника безопасности на рабочем месте? В чем она заключается? Зачем ее необходимо соблюдать?</p>
<p>Смена видов деятельности, закрепление теории видеофрагментами</p>	<p>Ролик «Систейнеры или преимущества организации пространства» (электронное приложение 11).</p> <div data-bbox="895 703 1166 965" data-label="Image"> </div> <p>Обсуждение ролика Кто из рабочих более эффективен? Почему? Кроме красоты и экономии пространства какая польза от порядка? (экономия времени и сил).</p>
<p>Практическое закрепление</p>	<p>Совместное составление правил организации рабочего места</p> <ul style="list-style-type: none"> – каждый предмет и средство труда должны иметь свое место; – на рабочей поверхности не должно быть нечего лишнего; – следует помнить правила относительно чистоты и порядка рабочего места: следите, чтобы в вашем кабинете всегда было чисто и приятно, точно так, как вы следите за своей одеждой; – нельзя курить в помещении, ибо при отсутствии движения воздуха он быстро портится. Неприятный запах в помещении вредит здоровью и делает плохую рекламу работникам; – неуместно украшать служебное помещение или отдельное рабочее место различными картинками или открытками, наклеенными на стену; – недопустимы на рабочем месте предметы личного характера – фотографии членов семьи, всякие умильные фигурки и тому подобные мелкие вещи;

	<ul style="list-style-type: none"> – следует помнить, что украшения в служебном помещении не должны быть в избытке, наоборот, их небольшое количество призвано оттенять строгость и официальность обстановки; – всегда помните про технику безопасности-аккуратно храните острые предметы, выключайте все электроприборы, закрывайте двери и окна и т.д. <p>Чтобы нам было проще запомнить давайте посмотрим на картинку (приложение 7)</p>
<p>Рефлексия</p>	<p>Что полезного вы узнали на сегодняшнем занятии? Что из этого запомнили? Что показалось вам самым важным? Какие мы сделаем выводы? <i>(порядок в помещении, на рабочем месте, в шкафах обеспечивает экономию времени на поиск средств и предметов труда и сокращения физических усилий работника: чистота дисциплинирует людей, побуждает их быть более собранными, внимательными относительно своего поведения).</i></p>















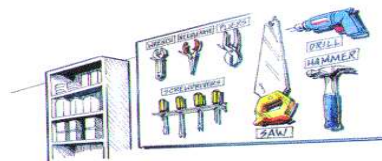








1. Сортируй



2. Соблюдай порядок



5. Совершенствуй

5С



3. Содержи в чистоте



4. Стандартизируй

Видео приложение

(представлено отдельно на карте памяти)



Приложение 1
Правила этикета.mp4



Приложение 2
Этикет делового общения | Залог успеха | БМ Си...



Приложение 3
Деловой этикет. Впечатление.mp4



Приложение 4
Деловой этикет. Встреча.mp4



Приложение 5
Деловой этикет. Прощание.mp4



Приложение 6
Этикет делового телефонного общения.mp4



Приложение 7
Правила мобильного этикета. .mp4



Приложение 8
Правила прохождения собеседования...



Приложение 9
Что такое корпоративная культура.mp4



Приложение 10
Как адаптироваться в новом колле...



Приложение 11.mp4

**Материалы для проведения тестирования по учебной
дисциплине адаптационного цикла
«Этика и психология делового общения»**

Пояснительная записка

Тестирование по учебной дисциплине адаптационного цикла проводится с целью определения потребности в обучении по данной дисциплине. По результатам тестирования, Консилиум службы психолого-педагогической поддержки и социальной интеграции выносит заключение и рекомендует обучение по программе учебной дисциплины адаптационного цикла.

Тест-анкета по учебной дисциплине адаптационного цикла «Этика и психология делового общения»

Лист для специалиста, проводящего тестирование

Для проведения тестирования, обучающимся выдаются:

- Инструкция для обучающегося (приложение 2.1)
- Бланк теста-анкеты (приложение 2.2)
- Письменные принадлежности

Непосредственно перед началом заполнения теста-анкеты (Приложение 1), рекомендуется еще раз напомнить обучающимся, что они могут выбрать и подчеркнуть **только один** вариант ответа.

В случае, если у обучающегося возникают трудности при чтении текста, специалист проводит тестирование в устной форме: зачитывает фразы, варианты продолжения фраз, подчеркивает выбранные обучающимся варианты.

Обработка результатов тестирования:

От 1 до 5 правильных вариантов - низкий уровень включенности;

От 6 до 8 правильных вариантов - средний уровень включенности;

Более 8 правильных вариантов - высокий уровень включенности;

Если в результате тестирования, у обучающегося выявлен низкий или средний уровень включенности, **рекомендуется направить его на обучение по учебной дисциплине адаптационного цикла**

ФИО проводившего тестирование _____

**Тест-анкета по учебной дисциплине адаптационного цикла
«Этика и психология делового общения»**

Инструкция для обучающегося:

Внимательно прочитайте каждую из предложенных фраз.

Вам предлагается два варианта продолжения каждой фразы, один из них не правильный.

Выберите **один из предложенных вариантов**, который считаете правильным и **подчеркните его**.

Если у вас возникают затруднения при выборе варианта продолжения фразы, подчеркните вариант «Затрудняюсь ответить».

ФИО тестируемого _____

Дата _____

Подпись _____

Приложение 2.2

Фраза	1 вариант	2 вариант	
<i>При первой встрече с работодателем, Вы сначала...?</i>	... поприветствуетесь, назовете свое имя, и укажете цель встречи?	... узнаете размер заработной платы, количество выходных дней и дней отпуска?	Затрудняюсь ответить
<i>Перед выходом на работу....Вы?</i>	...посмотрите на себя в зеркало для того что бы убедиться, что надел самую нарядную одежду	... посмотрите на себя в зеркало для того что бы убедиться, что выглядишь опрятно	Затрудняюсь ответить
<i>При встрече со старшими коллегами...</i>	...надо поприветоваться с ними первым	...надо поприветоваться с ними только после того, как они поприветовались первыми	Затрудняюсь ответить

<p><i>Обращаясь к своему начальнику или руководителю....</i></p>	<p>...надо называть его по имени и отчеству, обращаться к нему на «Вы»</p>	<p>...надо называть его «Уважаемый», «Дорогой», «Любимый»</p>	<p>Затрудняюсь ответить</p>
<p><i>На работу можно не прийти....</i></p>	<p>...если проспал и опаздываешь</p>	<p>...если заболел, обратился в поликлинику, и врач выписал тебе больничный лист</p>	<p>Затрудняюсь ответить</p>
<p><i>При общении с коллегами...</i></p>	<p>...надо быть доброжелательным и приветливым</p>	<p>... надо как можно чаще шутить</p>	<p>Затрудняюсь ответить</p>
<p><i>При получении задания на работе ...</i></p>	<p>...надо попросить коллег помочь</p>	<p>...надо выполнять его в срок</p>	<p>Затрудняюсь ответить</p>

<i>Свое рабочее место...</i>	...надо содержать в чистоте, на рабочем месте не должно быть ничего лишнего	...надо украшать цветами, открытками, ленточками и пр.	Затрудняюсь ответить
<i>На работе надо помнить про технику безопасности:...</i>	...рабочие инструменты хранить в специально отведенных местах	... закрывать окна и двери для того, чтобы не возникало сквозняков	Затрудняюсь ответить

ФИО проводившего тестирование _____

Результат тестирования (указать уровень включенности: низкий средний, высокий) _____