

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ И РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ОБНИНСКИЙ ИНСТИТУТ АТОМНОЙ ЭНЕРГЕТИКИ

– филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего
профессионального образования

«Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»

(ИАТЭ НИЯУ МИФИ)

ТЕХНИКУМ ИАТЭ НИЯУ МИФИ

Утверждено
Ученый совет ИАТЭ НИЯУ МИФИ
Протокол №23.4 от 24.04.2023г.

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО – ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ
МАТЕРИАЛОВ**

текущего и промежуточного контроля успеваемости

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

Направление подготовки
(специальность)

46.02.01 «Документационное
обеспечение управления и
архивоведение»

Квалификация (степень) выпускника
Форма обучения

Специалист
очная

Обнинск, 2021 г.

Комплект контрольно-измерительных материалов по учебной дисциплине «Деловой этикет» разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее ФГОС СПО) по специальности среднего профессионального образования 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение» (по отраслям)

Разработчики:

ИАТЭ НИЯУ МИФИ, преподаватель, И.М. Драникова

Одобрено на заседании предметной цикловой комиссии по специальностям 46.02.01 Документационное обеспечение управления и архивоведение, 38.02.01 Экономика и бухгалтерский учет (по отраслям)

«27»августа 2021 года, протокол № 1

Председатель предметной цикловой комиссии _____ (О.А. Ростовцева)

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| I Паспорт фонда оценочных средств | 4 |
| 1 Область применения | 4 |
| 2 Объекты оценивания – результаты освоения УД | 4 |
| 3 Формы контроля и оценки результатов освоения УД | 5 |
| 4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации | 6 |
| II Текущий контроль и оценка результатов обучения УД | 7 |
| Методические рекомендации для студентов | 8 |
| III Промежуточная аттестация | 59 |
| Спецификация дифференцированного зачета | |
| Методические рекомендации для студентов | 60 |
| Задания к дифференцированному зачету | 61 |

I Паспорт фонда оценочных средств

1 Область применения

Комплект контрольно-измерительных материалов предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (УД) «Деловой этикет» по специальности СПО 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение»

2 Объекты оценивания – результаты освоения УД

КОС позволяет оценить следующие результаты освоения учебной дисциплины «Деловой этикет» в соответствии с ФГОС специальности 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение» и рабочей программой дисциплины

уметь:

- применять требования делового этикета в своей повседневной работе;
- использовать полученные знания и навыки в практике делового общения;

знать:

- нормы и принципы делового этикета;
- нормы и принципы повседневного этикета;
- функции и элементы культуры поведения;

современные требования, предъявляемые к поведению специалиста по документационному обеспечению управления

Результатом освоения учебной дисциплины является овладение обучающимися профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

| Код | Наименование результата обучения |
|--------|--|
| ПК 1.2 | Осуществлять работу по подготовке и проведению совещаний, деловых встреч, приемов и презентаций. |
| ПК 1.5 | Оформлять и регистрировать организационно-распорядительные документы, контролировать сроки их исполнения. |
| ПК 1.6 | Обрабатывать входящие и исходящие документы, систематизировать их, составлять номенклатуру дел и формировать документы в дела. |
| 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. |

3 Формы контроля и оценки результатов освоения УД

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения УД в соответствии с учебным планом 46.02.01 «Документационное обеспечение управления и архивоведение», рабочей программой дисциплины «Деловой этикет» предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемого на протяжении курса обучения. Текущий контроль результатов освоения УД в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- тесты
- сообщения
- практическое задание
- презентация

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – устный опрос.

Проверка выполнения самостоятельной работы.

Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление студентами практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями. Самостоятельная подготовка студентов по УД «Деловой этикет» предполагает следующие виды и формы работы:

- подготовка сообщений, ответов на вопросы, отчетов, подготовка презентации;

Темы сообщений:

Методические рекомендации, студентам по подготовке сообщений даны в приложение №1, а также указаны вопросы для самостоятельной работы.

Проверка написания тестов.

Тестирование проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений студентов в конце курса. Согласно календарно-тематическому плану УД «Деловой этикет» предусмотрено проведение следующих тестов

Тест №1, Тест №2

Спецификация теста приведена ниже в данном КОС

Сводная таблица по применяемым формам и методам текущего контроля и оценки результатов обучения

| Освоенные умения, освоенные знания | Формы и методы контроля и оценки результатов обучения | Средства проверки |
|---|--|--------------------------|
|---|--|--------------------------|

| | Показатели оценки результата | |
|---|--|---|
| 1 | 2 | 3 |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять требования делового этикета в своей повседневной работе; - использовать полученные знания и навыки в практике делового общения; | <p>Способность оценивать психологические стороны делового общения и находить пути активного приспособления индивида к условиям социальной среды</p> <p>;</p> | <p>оценка результатов деятельности обучающихся на практических занятиях при выполнении и защите практических работ; при подготовке сообщений и докладов</p> |
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормы и принципы делового этикета; - нормы и принципы повседневного этикета; - функции и элементы культуры поведения; современные требования, предъявляемые к поведению специалиста по документационному обеспечению управления | <p>Принципы делового общения интерпретация субъектом межличностного восприятия причин и мотивов других людей.</p> <p>Межличностное взаимодействие</p> | <p>оценка результатов деятельности обучающихся на практических занятиях при выполнении и защите практических работ; при подготовке сообщений и докладов</p> |

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по УД «Деловой этикет» – дифференцированный зачет, спецификация которого содержится в данном КОС.

Студенты допускаются к сдаче дифференцированного зачета при выполнении всех видов самостоятельной работы, заданий, предусмотренных рабочей программой и календарно-тематическим планом УД.

4 Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

Система оценивания имеет единые критерии и описана в соответствующих методических рекомендациях.

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее:

- качество выполнения практической части работы;
- качество устных ответов.

Каждый вид работы оценивается по пятибалльной шкале.

- «отлично» – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «отлично» предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

- «хорошо» – если студент полно освоил учебный материал, владеет основной терминологией и понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

- «удовлетворительно» – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения, владеет только базовой терминологией.

- «неудовлетворительно» – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания, не владеет терминологией.

Приложение №1

Темы докладов, сообщений

1. Деловая этика как наука
2. Этика деловых отношений
3. Нормы этичного поведения руководителя

4. Корпоративная этика и решение проблем деловых отношений.
5. Этика и социальная ответственность организации
6. Культура фирмы (имидж).
7. Формы делового общения
8. Вербальные средства общения.
9. Природа и типология невербальной коммуникации.
10. Публичная речь
11. Психолого-коммуникативный потенциал деловых партнеров
12. Этика поведения на рабочем месте
13. Формы деловой коммуникации

| № | Оцениваемые параметры | Оценка в баллах |
|----------|--|------------------------|
| 1 | Качество доклада, сообщения: | |
| | Производит впечатление, сопровождается иллюстративным материалом | 3 |
| | Четко выстроен; | 2 |
| | Рассказывается, объясняется суть работы | 2 |
| | Рассказывается, но не объясняется суть работы | 1 |
| | зачитывается | 0 |
| 2 | Качество ответов на вопросы: | |
| | Отвечает на вопросы | 3 |
| | Не может чётко ответить на большинство вопросов | 1 |
| | Не может чётко ответить на вопросы | 0 |

Оценка «5»- от 8-10 баллов

Оценка «4» -от 6-8 баллов

Оценка «3» -от 4-6 баллов

При количестве баллов менее 4-рекомендовать учащимся дополнительно поработать над данным докладом.

Типовые задания:

Карточка – задание к изучению раздела «Этика и культура поведения»

1. Хорошее владение интонацией – это
2. Укажите недостаток дикции:
3. Сколько существует видов управленческих документов
4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

Карточка – задание

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений:
2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю):

3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять

_____ всего выступления.

4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

Карточка – задание

1. Что не является ошибкой оратора:

2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи рас

3. Что более важно в телефонном разговоре:

4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие

Карточка – задание

1. Сколько адресатов может содержать документ:

2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.

3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?

4. . Обязательными реквизитами приказа являются:

Карточка – задание

1. Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя:

2. Выберите верное утверждение:

3. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая»

4. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе

Карточка – задание

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом:

2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».

3. . Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».

4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется:

Карточка – задание

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?

2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий:

3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе:

4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с

...

Карточка – задание

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись). С 2002 года по настоящее время работаю в ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw,

PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организована, легко обучается, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»

2. Что не относится к обязательным реквизитам документа:
3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно...»
4. Дата документа является реквизитом

Практические занятия

Практические занятия

Понятия: "культура речи", "речевой этикет". Нейтральная тональность речевого общения в официальных организациях, учреждениях, на предприятиях.

1. Вопросы для самоконтроля

1. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
2. Какие виды вопросов вы знаете?
3. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
4. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
5. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
6. Как отвечать на некорректные вопросы?
7. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?
8. Почему по речи судят об общей культуре человека?
9. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

2. Задания для размышления

Вариант 1

В группе выбираются два участника, один из которых играет роль иностранца, а другой – переводчика. Остальным предлагается представить себя журналистами, находящимися на пресс- конференции приехавшего иностранного гостя.

«Иностранец» сам выбирает образ своего героя и представляет его публике (это может быть известный предприниматель, политический деятель, адвокат, менеджер и т.д.). Журналисты задают ему вопросы, на которые он отвечает на «иностранном» языке. Задача участника, исполняющего роль

«переводчика», кратко, сжато, но точно передать то, что сказал «иностранец».

Обратите внимание на реакцию слушателей-«журналистов» и «иностранца»: а) когда даются остроумные и неординарные интерпретации текстов;

б) когда точно передается мысль.

Подумайте над словами американского психолога К.Роджерса о том, что слишком точная интерпретация может вызвать отторжение и защиту, а неадекватная интерпретация – лишний раз утвердить человека в ощущении того, что его никто не понимает. Результат тренинга обсудите в этом контексте.

Вариант 2

Один из участников рассказывает о том, что произошло с ним сегодня утром или вчера вечером, или о том, в каком состоянии он находится в данный момент. Кто-то из группы пытается точно воспроизвести его рассказ, кто-то вербализует только основные и наиболее значимые элементы рассказа, кто-то – интерпретирует.

После каждого пересказа у рассказчика спрашивают, правильно ли передана мысль, это ли содержание рассказчик хотел донести до группы. Если рассказчик не вполне удовлетворен, другой член группы выполняет задание, и так до тех пор, пока не будет найден адекватный вариант.

Вариант 3

Установите обратную связь, проверьте точность восприятия информации или узнайте дополнительную информацию с помощью вопросов.

| Ситуация | Примерные вопросы |
|--|-------------------|
| 1. Один из партнеров употребил какое-то незнакомое выражение или термин | |
| 2. Говорящий уклоняется от темы и не сообщает той информации, которую вы от него ждете | |
| 3. Партнер словно «зацикливается», постоянно повторяя одно и то же. Вам же надо продвигаться дальше | |
| 4. Партнер только что произнес нечто, не очень-то согласующееся с его предыдущими утверждениями. Вы хотите это уточнить | |
| 5. Вам хотелось бы узнать мнение партнера о том, что вами было высказано | |
| 6. Невербальное поведение партнера подсказывает вам, что он обеспокоен какими-то вашими словами. Вы хотите рассеять его сомнения, подозрения | |
| 7. Было высказано несколько положений, и вы хотите привлечь к ним внимание | |
| 8. Партнер не согласился с частью из сказанного вами, и вы хотите уточнить причину этого неприятия | |
| 9. Партнер сделал общее утверждение относительно обсуждаемого вопроса, и вы хотите поговорить об этом более конкретно | |
| 10. Вы сказали о некоторых преимуществах обсуждаемой идеи и хотите установить обратную связь с партнером | |

Вариант 4

Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».

Практические занятия

Культура телефонного диалога.

1. Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные функции деловой беседы?
2. Что значит «отработать ход» беседы?
3. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
4. Что влияет на успех деловой беседы?
5. Каковы особенности делового телефонного разговора?
6. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
7. Как пригласить к телефону коллегу?
8. Чего нельзя делать во время телефонного разговора?
9. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

2. Задания для размышления

Вариант 1

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

Вариант 2

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

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

Вариант 3

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

Вариант 4

Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»

г) «Лады, договорились. Пока» д) «Куда я попала?»

е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

Вариант 5

При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

Практические занятия

Создание и преодоление конфликтных ситуаций

1. Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
3. Что способствует эффективности убеждения?
4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?
5. Какие факторы влияют на внушаемость?
6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?
9. Раскройте содержание понятия «конфликт».
10. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?
11. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?
12. Что запрещено в конфликте?
13. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?
14. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?
15. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?
16. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?
17. Охарактеризуйте структуру переговоров?
18. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?
19. Что такое «тактика ведения переговоров»?

2. Задания для размышления

Вариант 1

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Вариант 2

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.

4. Феминизм и современное общество.

Вариант 3

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения». Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение вашего продукта и его преимуществ.

Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими

3. пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

8. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

9. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

10. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

11. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничавших с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отраслевые ноу-хау и т.д.

Раздел 3. Этическая культура

Самостоятельная работа Отметка «3»

1. Дайте определение понятия «имидж».
2. Назовите основные составляющие имиджа.
3. Перечислите черты современного делового человека.
4. Дайте характеристику драматическому стилю в одежде.
5. Как вы понимаете словосочетание «корпоративная этика»
6. Нарисуйте словесный портрет, каким должен быть идеальный повар.
7. Назовите типичные ошибки в поведении поваров, барменов.

Отметка «4»

8. Докажите, что голос – это тоже часть имиджа.
9. Как вы понимаете выражение У. Джеймса: «Я есть то, чем признают меня окружающие».

Отметка «5»

10. Как вы понимаете следующий текст « У американцев и англичан указательный палец обозначает число 1, а большой палец – число 5. Вопрос – нужно ли человеку знать язык жестов и почему?
11. Назовите основополагающие ценности, на которых формируется корпоративная этика.

Типовые задания – тесты

Тема: «Деловой этикет и его принципы»

Тест № 1. Этикет делового общения

1. Проверьте свои знания правил хорошего тона

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это: а) у того, кому представляют; б) у того, кого представляют.

2. Во время служебного разговора:
 - а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
 - б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
 - в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

3. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:
4. а) можете продолжить разговор сидя; б) должны встать и вести разговор стоя.

5. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:
6. а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить; б) воздержитесь от курения до окончания разговора.

7. Длительность телефонного разговора определяет:
 - а) позвонивший;
 - б) тот, кому позвонили.

8. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:
 - а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;
 - б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.

9. Правила приличия требуют приходить в гости:
 - а) точно в указанное время;
 - б) за четверть часа до указанного времени;
 - в) через полчаса после указанного времени.

10. Принимающий подарок должен:
 - а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;
 - б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;
 - в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.

11. Право делать дорогие подарки имеют:

- а) сослуживцы;
- б) родственники и близкие люди;
- в) любой из приглашенных на торжество.

12. Надо ли приветствовать человека, которого вы не в первый раз встречаете в течение дня?

- а) да;
- б) нет.

13. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

- а) тот, кого представляют;
- б) тот, кому представляют.

14. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:

- а) должна встать со стула;
- б) может не вставать.

15. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

- а) да;
- б) нет.

16. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще незакончен?

- а) тот, кто звонил;
- б) тот, кому звонил;
- в) тот, кто младше по возрасту или положению.

17. Можно ли дарить цветы мужчине

- а) да, всегда;
- б) да, если мужчина любит цветы;
- в) нет, никогда.

18. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)?

- а) да, всегда;
- б) да, если вы — автор;

в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.

19. Мужчине — руководителю организации

можно подарить:

а) набор галстуков;

б) набор ножей;

в) набор

марочных вин;

г) часы;

д) золотую

цепочку; е)

запонки.

ТЕСТ

Тема: «Разговорный стиль»

1. **Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:** 1) передавать знания;

2) давать указания;

3) организовыва

ть работу;

4) 4) обобщать

информацию;

5) 5) убеждать

людей.

2. **Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:**

1) общение;

2) обобщение;

3) сообщение;

4) объяснение;

5) убеждение.

3. **Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:**

1) монолог;

2) диалог;

3) полилог;

4) монолог, диалог и полилог;

5) монолог и диалог;

4. **Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:**

1) слова нейтральные книжные;

2) слова в переносном

значении;

3) слова с уменьшительно-ласкательными

суффиксами; 4) стандартные выражения;

- 5) составные термины;
- 6) книжные фразеологизмы;
- 7) эмоционально-оценочные слова.

5. Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

6. Что такое беседа? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;

2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

8. Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;

2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;

- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

- 1) строгость;
- 2) бесстрастность;
- 3) эмоциональность и свобода в выборе слов;
- 4) непринужденность.

Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

- а) сентиментальным;
- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) партнерское отношение;
- в) стремление к подчинению.

Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:

- а) расстегнутый пиджак;
- б) скрещенные ноги;
- в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику; г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:

- а) скрещенные ноги и руки;
- б) наклон головы;
- в) руки на бедрах.

Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую; б) почесывание подбородка;
- в) прикладывание рук к груди.

Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком; в) прикрытие рта ладонью.

Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленно-туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?

- а) отсутствие интереса;
- б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания; в) недостаток уверенности.

Укажите правильный ответ. Стулая спина означает:

- а) смирение, покорность
- ; б) страх;
- в) сомнение;

- г) переоценк
- у;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

Укажите правильный ответ. При удивлении:

- а) брови подняты;
- б) глаза широко открыты; в) рот приоткрыт;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:

- а) желание действовать активно;
- б) критическое оценивание;
- в) задумчивость.

Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:

- а) вовлеченность в проблему; б) доверительность и согласие; в) смущение и неуверенность.

Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

1. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;

в) лично-индивидуальные особенности
партнера; г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального
состояния; е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

2. *Конфликтогены* — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) способствуют возникновению конфликта; б) препятствуют возникновению конфликта; в) помогают разрешить конфликт.

3. Определите, какая ситуация характеризует:

- а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1- а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.

2- б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

4. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;

б) сотрудничество;
в) избегание;

- г) соперничество;
д) приспособление;
е.

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству;

- б) компромисс;
в) избеганию;

- г) соперничеству;

- д) приспособлению.

1- г. Открытая борьба за свои интересы.

2- а. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон. 3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4- б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5- д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

6. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом. 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.

4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

14. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

а) компромисс;

б)

сотрудничеств

о; в) избегание;

г)

приспособлени

е; д)

соперничество

.

15. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

а) правда на вашей стороне;

б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения; г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.

16. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;

б) демонстрируйте свое превосходство;

- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
- д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
- е) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

17. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
 - б) обрушивать на партнера множество претензий;
 - в) исходить из добрых намерений партнера;
 - г) видеть все только со своей позиции;
 - д) учитывать интересы партнера по общению;
 - е) критически оценивать партнера.
2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

4. Комплект заданий для контрольной работы по дисциплине Деловая культура

1. Какие определения по смыслу соответствуют:

- а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:
- 1. сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно (г);
- 2. яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей (а);
- 3. длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека(в);
- 4. явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе (б).

2. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:

- 1. астенические;
- 2. стенические.

3. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:

- 1. холерик;
- 2. сангвиник;
- 3. флегматик;
- 4. меланхолик.

4. Волевые действия проявляются в умении:

- 1. контролировать проявление своих эмоций;
- 2. сдерживать себя;
- 3. все ответы верны;
- 4. все ответы не верны.

5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

- 1. энергичность;

2. выдержанность;
3. **переменность настроения;**
4. сосредоточенность внимания;
5. общительность;
6. **подвижность;**
7. порывистость в движениях;
8. ровное и спокойное настроение;
9. **возбужденное состояние;**
10. невыразительность речи;
11. быстрая приспособляемость к новой обстановке;
12. **громкая речь.**

6. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям:

а) холерик, б) флегматик, в) сангвиник, г) меланхолик:

1. склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений (б);
2. Энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству (а);
3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость (г);
4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач (в).

7. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:

1. свойства темперамента;
2. проявление эмоций;
3. волевые черты характера;
4. все ответы верны;
5. все ответы не верны;

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

1. настойчивость;
2. самостоятельность;
3. исполнительность

9. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась. Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

10. Сформулируйте условия необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.

11. В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?

12. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?

13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;**
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить; д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

14. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:

а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность; б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;

в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;

г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям; д) сосредоточен на своих личных проблемах.

15. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) «рефлексивному» слушанию;

б) «нерефлексивному» слушанию?

1.-б Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями. 2-а. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.

16. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание: а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

17. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1-г. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника 2-б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции). 3-а. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.

4-в. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

18. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основные идеи являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:

а) выяснение;
б) перефразирование;
в) резюмирование;
г) отражение чувств.

19. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;

б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера; в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

20. В каких ситуациях эффективно:

а) выяснение;
б) отражение чувств;
в) перефразирование;
г) резюмирование:

21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;

б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вaspолностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;

в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;

г) **«Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».**

22. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

а) реальные (объективные) достоинства собеседника;

б) **незначительное преувеличение достоинств собеседника.**

23. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента

— это прием: а) «золотые слова»;

б) «зеркало отношений»;

в) **«терпеливый слушатель».**

24. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

а) **учитывать интересы собеседника;**

б) говорить только о себе;

в) **видеть положительное в собеседнике;**

г) **ориентироваться на ситуацию и обстановку;**

д) находить общее с

собеседником; е) выделять свое

«я»;

ж) проявлять искренность и

доброжелательность; з) навязывать свою

точку зрения;

и) **не забывать о «золотом» правиле нравственности**

Задания для оценки умений и усвоения знаний

Текущий контроль знаний студентов по учебной дисциплине

Тема 1.1 Общие сведения об этической культуре

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|------------------------------|--|
| 1 | Дайте определение этике | ОИ 1 стр.9-15 |
| 2 | Что такое мораль? | |
| 3 | Этика делового общения - это | |

| | | |
|---|---|--|
| | | |
| 4 | Сформулируйте «золотое правило нравственности». | |
| 5 | Назовите профессиональные моральные нормы | |
| | Какие основные элементы входят в понятие "культура делового общения"? | |
| 6 | Что такое профессиональная этика | |

Тема 1.2 Деловой этикет

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|---|--|
| 1 | Манеры - это | ОИ 1 стр.16-34 |
| 2 | Деловой этикет - это | |
| 3 | Сформулируйте основные принципы делового этикета | |
| 4 | Что такое жаргон? | |
| 5 | Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека? | |
| 6 | Как пригласить к телефону коллегу? | |
| 7 | Чего нельзя делать во время телефонного разговора? | |
| 8 | Что входит в структуру деловой беседы? | |
| 9 | Перечислите законы аргументации и убеждения | |

Тема 1.3. Деловая переписка

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|---|--|
| 1 | Какие этические требования предъявляются к деловой переписке? | ОИ 1 стр.35-37 |
| 2 | Перечислите виды деловых писем. | |
| 3 | Требования при составлении делового письма | |
| 4 | Каким правилам должно отвечать содержание внутренней переписки? | |

Тема 1.4 Публичное выступление

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|---|--|
| 1 | Какие типы визитных карточек вам известны? | ОИ 1 стр.38-43 |
| 2 | Как следует вручать и получать визитную карточку? | |
| 3 | Какие правила оформления визитной карточки Вы знаете? | |
| 4 | Каким образом надо готовиться к выступлению? | |

Тема 1.5 Интерьер рабочего помещения.

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|--------|--|
| | | |

| | | |
|---|---|-----------------|
| 1 | Десять важнейших моментов, касающихся интерьера офиса | ОИ 1 стр. 47-54 |
| 2 | Для чего необходимы знания национального этикета? | |
| 3 | Какие общие принципы культуры поведения вы знаете? | |
| | Сформулируйте основное предназначение подарков и сувениров в деловой жизни | |
| | Охарактеризуйте процедуру вручения и принятия подарка в деловой и повседневной жизни? | |
| | Различаются ли требования, предъявляемые к подарку в деловой и повседневной жизни? | |

Тема 2.1. Общение - основа человеческого бытия

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|---|--|
| 1 | Что такое общение? Какова основа общения? | ОИ 1 стр. 59-76 |
| 2 | В чем заключается основная задача делового общения? | |
| 3 | Что означает «уметь общаться»? | |
| 4 | Какие «абстрактные типы» собеседников вам известны? | |
| 5 | Какие формы общения вам известны? | |
| 6 | Какие виды межличностного общения вы знаете? | |
| 7 | Назовите профессии, в которых императивный тип общения используется эффективно. | |

| | | |
|----|---|--|
| | | |
| 8 | Назовите сферы человеческих отношений, где применение императива неуместно. | |
| 9 | Какие правила надо соблюдать в диалогическом общении? | |
| 10 | Назовите функции, которые проявляются в общении. | |
| 11 | Какие виды общения вам известны? | |
| 12 | Какие стороны входят в структуру общения? | |
| 13 | Что оказывает влияние на первое впечатление о человеке? | |
| 14 | Какие факторы встречаются при восприятии людьми друг друга? | |
| 15 | Какие типичные искажения при восприятии вы знаете? | |

Тема 2.2. Общение как коммуникация

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|---|--|
| 1 | Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной? | ОИ 1 стр. 77-89 |
| 2 | Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни. | |
| 3 | Что означает выражение «читать человека»? | |

| | | |
|---|---|--|
| | | |
| 4 | Какова роль невербального общения в межличностном взаимодействии? | |
| 5 | Назовите виды невербальных средств общения. | |

Тема 2.3. Успех делового общения

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|---|--|
| 1 | В чем разница между понятиями слушать и слышать? | ОИ 1 стр.43-103 |
| 2 | Раскройте сущность рефлексивного слушания. | |
| 3 | Назовите приемы рефлексивного слушания | |
| 4 | Для чего нужны «техники общения»? | |
| 6 | На что необходимо обратить внимание при составлении резюме? | |
| | Какими рекомендациями специалистов следует воспользоваться при подготовке к собеседованию | |
| | | |

Тема 3.1. Темперамент

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|---|--|
| 1 | Что такое темперамент? Какие бывают типы темперамента? | ОИ 1 стр.105-115 |
| 2 | Дайте психологическую характеристику каждому типу темперамента. | |

| | | |
|---|--|--|
| | | |
| 3 | В каких жизненных ситуациях темперамент раскрывается наиболее полно? | |
| 4 | Какие типы темперамента психологически совместимы и почему? | |
| 5 | Что такое характер? | |
| 6 | Какие основные черты характера вам известны? | |
| 7 | Что такое воля и какова ее основная задача? | |
| 8 | Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности? | |
| 9 | Какие основные волевые качества человека вы знаете? | |

Тема 3.2 Способности - важное условие успеха в профессиональной деятельности

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|--|--|
| 1 | Что такое «способности» и как они связаны с деятельностью человека? | ОИ 1 стр.116-118 |
| 2 | Какие существуют точки зрения на происхождение способностей? | |
| 3 | Какие вы знаете виды способностей? | |
| 4 | Какая существует зависимость между способностями, умениями и знаниями? | |

Тема 3.3 Эмоции и чувства

| № вопроса | Вопрос | Литература для ответа на поставленный вопрос |
|-----------|---|--|
| 1 | Что такое «эмоции»? В чем состоит важное отличие эмоций от чувств? | ОИ 1 стр.119-124 |
| 2 | Какие вы знаете виды эмоций? | |
| 3 | Какие вы знаете виды чувств? | |
| 4 | Всегда ли эмоциональная реакция человека соответствует воздействию? | |
| 5 | Как эмоции проявляются внешне? | |
| 6 | Какое значение в жизни человека играют эмоции? | |

ТЕСТОВЫЙ КОНТРОЛЬ

Тестовый контроль выполняется студентами по лекционным разделам в течение 15 минут. Проверка осуществляется преподавателем (за каждое правильно выполненное тестовое задание (верный ответ) ставится 1 балл, за неверный - 0 баллов).

Критерий оценивания задания:

"5" - 80-100%

"4" - 70-80%

"3" - 40-50%

"2" - менее 30%

Раздел 1. Этика и культура поведения

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

а) «этика»;

б) «нравственность»;

в) «мораль».

А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения. (а)

Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других. (б)

В. Наука, изучающая нравственность. (в)

2. Этикет— это:

а) наука о морали;

б) *манера поведения;*

в) общая культура.

3. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, непрекословность;

в) *вежливость, тактичность.*

4. Предупредительность — это:

а) *галантность по отношению к дамам;*

б) подобострастность;

в) *умение оказать небольшую услугу;*

г) льстивость;

д) *приветливость по отношению к старшему;*

е) *умение вовремя сгладить неловкость.*

5. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) *тактичность;*

г) предупредительность;

д) все ответы верны;

е) все ответы неверны.

6. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

а) *женщины;*

- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

7. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

8. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:

- а) отличаются по размеру;
- б) *не отличаются;*
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

9.. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) *правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;*
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

10. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету.

- а) *делайте все вовремя;*
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) *не болтайте лишнего;*

- д) *будьте любезны, доброжелательны и приветливы;*
- е) *думайте о других, а не только о себе;*
- ж) не будьте неряшливы;
- з) *одевайтесь как положено;*
- и) *говорите и пишите хорошим языком*

11. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) *все позиции верны;*
- д) все позиции неверны.

12. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) *все ответы верны;*
- з) все ответы неверны.

Психологические стороны делового общения

Вариант 1

1. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

- а) *императивное;*
- б) интерактивное;
- в) *манипулятивное;*
- г) перцептивное;
- д) *диалогическое;*

- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

2. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):

- 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности;**
- 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования.**

Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности. (2)

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние. (1-2)

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы. (4)

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания. (5)

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение. (3)

3. К видам общения относятся:

- а) *«контакт масок»;*
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) *деловое общение;*
- д) *невербальное общение;*
- е) *светское общение;*
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга. (1)

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях. (4)

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом. (3)

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей. (2)

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия. (2)

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств. (1)

В. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга. (3)

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

а) образование;

б) социальный статус;

в) *внешний вид*;

г) возраст;

д) *манера поведения*;

е) все ответы верны;

ж) все ответы неверны.

7. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. (2)

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств. (3)

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека. (1)

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас. (4)

8. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания. (3)

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст». (1)

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный. (2)

9. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

10. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) *все позиции верны;*
- ж) все позиции неверны.

11. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) *все ответы верны;*
- ж) все ответы неверны.

12. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) *внешнее проявление человека;*
- в) расположение собеседников в пространстве.

13. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) *превосходство и гордость;*
- в) скрытое наблюдение.

14. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) *интерес к собеседнику и его признание;*
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

15. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) *партнерское отношение;*
- в) стремление к подчинению.

16. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) *руки, скрещенные на груди;*
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

Вариант 2

1. Признак открытости — это:

- а) *растянутый пиджак;*
- б) скрещенные ноги;
- в) *открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;*
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

2. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) *почесывание подбородка*;
- в) прикладывание рук к груди.

3. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

- а) руки, скрещенные на груди;
- б) *указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком*;
- в) прикрытие рта ладонью.
- д) все ответы неверны.

4. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:

- а) желание действовать активно;
- б) критическое оценивание;
- в) задумчивость.

5. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:

- а) вовлеченность в проблему;
- б) *доверительность и согласие*;
- в) смущение и неуверенность.

6. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) *социально-возрастные различия*;
- в) половые различия.

7. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) *в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему*;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;

- д) *лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;*
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

8. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

- а) эффективного общения;
- б) *неэффективного общения.*

9. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

А. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями. (б)

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим. (а)

10. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) *другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;*
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) *коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.*

11. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника.(г)
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).(б)
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.(а)
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.(в)

27. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) *в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;*
- в) *в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;*

г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

12. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.(г)
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.(б)
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.(в)
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.(а)

13. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) *все ответы верны;*
- ж) все ответы неверны.

14. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) *учитывать интересы собеседника;*
- б) говорить только о себе;
- в) *видеть положительное в собеседнике;*
- г) *ориентироваться на ситуацию и обстановку;*
- д) *находить общее с собеседником;*
- е) выделять свое «я»;
- ж) *проявлять искренность и доброжелательность;*
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) *не забывать о «золотом» правиле нравственности.*

15. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога;

- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;
- г) *в начале и конце диалога.*

16. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

- а) принуждение;
- б) *понимание;*
- в) заинтересованность.

Раздел 4. Конфликты в деловом общении

1. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль;
- б) *ориентация на понимание.*

2. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

- а) конкуренция;
- б) *кооперация.*

3. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) *конкуренция.*

4. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

- 1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.(в)
- 2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.(а)
- 3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.(б)
- 4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп. (а)

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.(д)

5. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) *все ответы верны;*
- ж) все ответы неверны.

6. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) *накопившиеся противоречия;*
- в) стечения обстоятельств.

7. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) *способствуют возникновению конфликта;*
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

8. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.(а)
2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования. (б)

9. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

- а) компромисс;
- б) *сотрудничество;*
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы. (г)
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон. (а)
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его. (в)
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки. (б)
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами. (д)

11. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
2. *Обе стороны обладают одинаковой властью.*
3. *Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.*
4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
5. *Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.*
6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

12. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:

- а) компромисс;
- б) *сотрудничество;*
- в) избегание;
- г) приспособление;
- д) соперничество.

13. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) *правда на вашей стороне;*
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) *лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;*
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
- д) *предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.*

14. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции;
- д) учитывать интересы партнера по общению;
- е) критически оценивать партнера.

15. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

Задание 1: Защита презентации

Название презентации «Фирменный стиль организации»

Критерии оценки презентации

Отличная работа 80 – 100 баллов

Хорошая работа 65 – 70 баллов

Удовлетворительная работа 50 – 60

Слабая работа менее 50 - ...

| Критерии | Максимальное количество баллов |
|---|---------------------------------------|
| Правильное оформление титульного листа | 5 |
| Отмечены информационные ресурсы | 5 |
| Логическая последовательность информации на слайдах | 10 |
| Оформление презентации | |
| Единый стиль оформления | 5 |
| Использование на слайдах разного рода | 10 |

| | |
|---|------------|
| объектов | |
| Текст легко читается, фон сочетается текстом и графическими файлами | 5 |
| Использование анимационных объектов | 10 |
| Правильность изложения текста | 10 |
| Содержание презентации | |
| Сформулированы цель, гипотезы | 10 |
| Сделаны выводы | 10 |
| Результаты и выводы соответствуют поставленной цели | 10 |
| Сумма баллов | 100 |

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

Инструкция для студентов

Обязательная часть дифференцированного зачета содержит два задания (вопросов).

Задания дифференцированного зачета предлагаются в традиционной форме (письменной, устной).

Билеты дифференцированного зачета равноценны по трудности, одинаковы по структуре, параллельны по расположению заданий.

5. Тематика заданий дифференцированного зачета

Первый, второй, вопросы – теоретические.

6. Итоговая оценка за зачет определяется как средний балл по всем заданиям (вопросам).

7. Время проведения дифференцированного зачета

На выполнение письменной работы отводится 25 минут.

Время устного ответа студента на зачете составляет 5 минут.

8. Рекомендации по подготовке к зачету

При подготовке к зачету рекомендуется использовать:

- конспекты лекций;
- учебные пособия;
- интернет – ресурсы.

Чтобы успешно сдать экзамен, необходимо внимательно прочитать условие задания (вопросы). Именно внимательное, вдумчивое чтение – половина успеха.

Критерии оценки дифференцируемого зачета

При определении оценки необходимо исходить из следующих критериев:

сумма знаний, которыми обладает студент (теоретический компонент - системность знаний, их полнота, достаточность, действенность знаний, прочность, глубина и пр. критерий)

- полнота, достаточность, действенность знаний, прочность, глубина и пр. критерии оценки);
- понимание сущности педагогических явлений и процессов и их взаимозависимостей;
- умение видеть основные проблемы (теоретические) причины их возникновения);
- умение теоретически обосновывать возможные пути решения существующих проблем (теория)

Оценка "отлично"

Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания дисциплины. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка "отлично" предполагает глубокое знание всех разделов теории, умение грамотно оперировать терминологией. Ответ студента должен быть развернутым, уверенным, ни в коем случае не зачитываться дословно, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться датами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знания материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка "отлично" выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.

Оценка "хорошо"

Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка "хорошо" ставится студенту за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик, раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.

Оценка "хорошо" ставится студентам, которые при ответе:

- обнаруживают твердое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка "удовлетворительно"

Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм речи.

Оценка "удовлетворительно" ставится студентам, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объеме, необходимом предстоящей работе по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускаются существенные погрешности в ответах на вопросы.
-

Оценка "неудовлетворительно"

Предполагается, что студент не разобрался с основными вопросами, изученными в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на вопросы типа "что это такое?" и "почему существует это явление". Оценка "неудовлетворительно" ставится также студенту, списавшему ответы на вопросы и читающему эти ответы экзаменатору, не отрываясь от текста, просьба объяснить или уточнить прочитанный таким образом материал по существу остается без ответа.

1. Задание для проведения промежуточной аттестации (дифференцированный зачет) Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие «культуры». Формы культуры.
2. Область эстетической деятельности человека.
3. Эстетическое воспитание и эстетический вкус.
4. Социальные нормы и их основные функции.
5. Профессиональная этика.
6. Нравственные и этические принципы общения.
7. Внешний вид работника.
8. Особенности делового общения.
9. Вербальное и невербальное общение.
10. Этикетные формы обращения в деловом общении.
11. Конфликт и его структура.
12. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликте.
13. Стратегия поведения в конфликте.
14. Понятие стресса и причины появления стресса.
15. Правила приема делегации
16. Деловые подарки
17. Основы поведения за столом
18. Секреты сервировки стола
19. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность.
20. Речевой этикет в деловом общении.
21. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.
22. Культура телефонного общения.

Билеты для дифференцированного зачета БИЛЕТ № 1

1. Понятие «культуры». Формы культуры.
2. Дайте определение понятию «вербальная коммуникация».

БИЛЕТ № 2

1. Область эстетической деятельности человека.
2. Дайте определение понятию «деловой протокол».

БИЛЕТ № 3

1. Эстетическое воспитание и эстетический вкус.
2. Дайте определение понятию «имидж».

БИЛЕТ № 4

1. Социальные нормы и их основные функции.
2. Дайте определение понятию «конфликт».

БИЛЕТ № 5

1. Профессиональная этика.
2. Дайте определение понятию «конфликтогены».

БИЛЕТ № 6

1. Нравственные и этические принципы общения.
2. Дайте определение понятию «манеры».

БИЛЕТ № 7

1. Внешний вид работника.
2. Дайте определение понятию «межличностные отношения».

БИЛЕТ № 8

1. Особенности делового общения.
2. Дайте определение понятиям «мимика», «жесты», «пантомимика».

БИЛЕТ № 9

1. Вербальное и невербальное общение.
2. Дайте определение понятию «мораль».

БИЛЕТ № 10

1. Этикетные формы обращения в деловом общении.
2. Дайте определение понятию «невербальная коммуникация».

БИЛЕТ № 11

1. Конфликт и его структура.
2. Дайте определение понятию «общение».

БИЛЕТ № 12

1. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликте.
2. Дайте определение понятию «профессиональная этика».

БИЛЕТ № 13

1. Стратегия поведения в конфликте.
2. Дайте определение понятию «стресс».

БИЛЕТ № 14

1. Понятие стресса и причины появления стресса.
2. Дайте определение понятию «темперамент».

БИЛЕТ № 15

1. Профилактика стресса.
2. Дайте определение понятию «эстетика».

БИЛЕТ № 16

1. Правила сервировки стола
2. Правила приема делегации

БИЛЕТ № 17

1. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, грамотность.
2. Дайте определение понятию «эстетический вкус».

БИЛЕТ № 18

1. Речевой этикет в деловом общении.
2. Дайте определение понятию «этика».

БИЛЕТ № 19

1. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.
2. Дайте определение понятию «этика делового общения».

БИЛЕТ № 20

1. Культура телефонного общения.
2. Дайте определение понятию «этикет».

