

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №7 от 29 января 2024 г*

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»**

ПРОФЕССИЯ 21299 ДЕЛОПРОИЗВОДИТЕЛЬ

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

Составитель – Абдуллаева Эльмира Магомедовна, старший преподаватель профессионального колледжа ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Салахова Ираида Наримановна, старший профессионального колледжа ДГУНХ.

Внешний рецензент - Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Фонд оценочных средств дисциплины программы профессионального обучения «Деловой этикет» разработан в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией", утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты российской федерации от 15 июня 2020 г. N 333н, в соответствии с приказом Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. N 438 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения".

Фонд оценочных средств дисциплины «Деловой этикет» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru.

Абдуллаева Э.М. Фонд оценочных средств программы дисциплины «Деловой этикет для профессии 21299 Делопроизводитель. Махачкала: ДГУНХ, 2024. - 41 с.

Рекомендованы к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 26 января 2024 г.

Рекомендованы к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки квалифицированных рабочих и служащих по профессии 21299 Делопроизводитель, Абдуллаевой Э.М.

Одобрены на заседании Педагогического совета Профессионального колледжа ДГУНХ, 10 января 2024 г. протокол № 4.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	9
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	9
2.2. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на различных этапах их достижения по видам оценочных средств.....	10
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины при зачете.....	12
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	13
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	13
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	31
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	39
Лист актуализации фонда оценочных средств по дисциплине.....	41

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Виды документов» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы профессионального обучения по профессии 21299 Делопроизводитель,

ФОС по дисциплине «Деловой этикет» включают в себя: перечень планируемых результатов освоения дисциплины; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения программы профессионального обучения, методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины, характеризующих этапы формирования компетенций.

ФОС сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности для достижения успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество фонда оценочных средств в целом, обеспечивающего получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

І. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Цель дисциплины

Целью дисциплины является получение знаний, умений, навыков и формирование компетенций, необходимых для выполнения определенных трудовых, служебных функций, необходимых для выполнения должностных обязанностей по должности служащих «Делопроизводитель» в соответствии с требованиями «Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих» (ЕКС), 2017 и требованиями профессионального стандарта «Специалист по организационному и документационному обеспечению управления организацией».

1.1. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Деловой этикет» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК	Общие компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.2. Компонентный состав компетенций

Код и формулировка компетенции	Компонентный состав компетенции	
	Уметь	Знать
ОК	Общие компетенции	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	<p>Уметь: У1-распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>Знать: З1-актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	<p>Уметь: У2-определять задачи поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска;</p>	<p>Знать: З2-номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации.</p>

	оформлять результаты поиска.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Уметь: У3-определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; выстраивать траектории профессионального и личностного развития.	Знать: З3-содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Уметь: У4-организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	Знать: З4-психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности.
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Уметь: У5-грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	Знать: З5-особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на	Уметь: У6-описывать значимость своей профессии; применять стандарты антикоррупционного поведения.	Знать: З6-сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной

<p>основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.</p>		<p>деятельности по профессии; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p>	<p>Уметь: У7-соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.</p>	<p>Знать: З7-правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.</p>	<p>Уметь: У8-понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;</p>	<p>Знать: З8-правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной</p>

	кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.
--	---	---

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые темы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Планируемые результаты освоения дисциплины, характеризующие этапы формирования компетенции	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Эстетика. Этика. Сферы действия этикета	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09	ОК 01-ОК 07; Уметь: У1-У7. Знать: З1-З7. ОК 09 Уметь: У8. Знать: З8.	Тестирование	Зачет
2.	Тема 2. Культура общения в профессиональной сфере	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09	ОК 01-ОК 07; Уметь: У1-У7. Знать: З1-З7. ОК 09 Уметь: У8. Знать: З8.	Тестирование	Зачет
3.	Тема 3.	ОК 01	ОК 01-ОК 07;	Тестирование	Зачет

	Конфликты, их причины; стратегия поведения	ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09	Уметь: У1-У7. Знать: 31-37. ОК 09 Уметь: У8. Знать: 38.		
4.	Тема 4. Имидж. Культура речи	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09	ОК 01-ОК 07; Уметь: У1-У7. Знать: 31-37. ОК 09 Уметь: У8. Знать: 38.	Тестирование	Зачет
5.	Тема 5. Культура телефонного разговора	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09	ОК 01-ОК 07; Уметь: У1-У7. Знать: 31-37. ОК 09 Уметь: У8. Знать: 38.	Тестирование	Зачет
6.	Тема 6. Деловой протокол	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 09	ОК 01-ОК 07; Уметь: У1-У7. Знать: 31-37. ОК 09 Уметь: У8. Знать: 38.	Тестирование	Зачет

2.2. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины на различных этапах их достижения по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенций обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенций по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенций в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой

дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенций обучающихся на зачете с оценкой (максимум – 20 баллов).

<i>Пятибалльная шкала</i>	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
	«зачтено»			«не зачтено»
<i>100-балльная шкала</i>	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

<i>№ n/n</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	<i>Характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в ФОСе</i>
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.	Комплект контрольных заданий по вариантам
3.	Практическая работа	Средство проверки уровня освоения умений и практических навыков, выполненных обучающимся	Отчет, отражающий количество выполненных практических заданий

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Количество баллов</i>	<i>Шкала оценок</i>
			<i>Оценка</i>
1.	90-100% правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов обучения)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов обучения)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов обучения)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов обучения)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество о баллов	Оценка
1.	исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	28-30	Отлично (высокий уровень достижения результатов обучения)
2.	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы	25-27	
3.	глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответ на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок	22-24	
4.	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление	19-21	
5.	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление	16-17	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов обучения)
6.	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	13-15	
7.	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	10-12	
8.	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	7-9	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов обучения)
9.	непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	4-6	
10.	не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов обучения)
11.	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	0	

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Работа выполнена в срок, с первого раза, полностью, без ошибок и недочетов, оформлена аккуратно. Все наименования и обозначения внесены верно.	9-10	Отлично (высокий уровень достижения результатов сформированности компетенции)
2.	Работа выполнена в срок, с первого раза, полностью, но допущены небольшие поправки и неверно внесено не более 1 наименования.	8-7	Хорошо (достаточный уровень достижения результатов сформированности компетенции)
3.	Работа выполнена в срок, с первого раза, не менее чем на 2/3, в оформлении присутствуют поправки, либо выполнена и оформлена с помощью уже выполненных работ на «отлично» и «хорошо», либо на выполнение работы затрачено много времени (работа завершена дома).	6-5	Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов сформированности компетенции)
4.	Работа не выполнена в срок с первого раза, в оформлении присутствуют существенные недочеты, заполнена не верно, либо не сдана на проверку, правильно выполнено менее 2/3 всей работы.	менее 5	Неудовлетворительно (недостаточный уровень достижения результатов обучения)

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины при зачете

При зачете:

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине	Оценка
1.	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все	51 и выше	Отлично (высокий уровень достижения результатов обучения)

	дополнительные вопросы.		
2.	Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов.		Хорошо (достаточный уровень достижения результатов обучения)
3.	Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы.		Удовлетворительно (приемлемый уровень достижения результатов обучения)
4.	Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов.	менее 51	Не зачтено (недостаточный уровень достижения результатов обучения)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. Эстетика. Этика. Сферы действия этикета.

1. Эстетика. Области эстетической деятельности человека. Эстетический вкус.

2. Этика. Поведение человека; правила и нормы. Нравственные требования к профессиональному поведению: вежливость, тактичность, доброжелательность и др. Этикет. Сферы деятельности этикета.

Тема 2. Культура общения в профессиональной сфере.

1. Коммуникация.

2. Этикет в деловом общении.

3. Стили общения. Основные правила поведенческого этикета: приветствия,

знакомства и др.

4. Нормы отношений в коллективе.
5. Отношение руководителя и подчиненных.
6. Межличностные контакты.
7. Организация деловых контактов.

Тема 3. Конфликты, их причины; стратегия поведения.

1. Нормы отношений.
2. Конфликты, их причины; стратегия поведения поражения.

Тема 4. Имидж. Культура речи.

1. Составляющие имиджа: внешний облик, манеры поведения, речь, умение общаться с людьми.
2. Составление внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары, макияж, осанка, походка, жесты.
3. Основные требования к речи: тон, артикуляция, произношение, громкость, точность в подборе слов. Речевой этикет в деловом общении. Элементы речевого этикета: формы общения, изложение просьб, выражение признательности, способы аргументации в деловых ситуациях.

Тема 5. Культура телефонного разговора.

1. Этикет в деловом диалоге по телефону.
2. Требования к содержанию деловых телефонных разговоров; основные элементы диалога.
3. Структура и стиль официальной телефонограммы.
4. Требования к частным разговорам по телефону в деловой обстановке.

Тема 6. Деловой протокол.

1. Понятие «деловой протокол»; его роль в поведении деловых встреч (переговоров, приемов).
2. Сущность деловой беседы. Виды бесед. Подготовка беседы. Структура деловой беседы. Этикет деловой беседы.
3. Методы, используемые в разных этапах деловой беседы.
4. Этикет деловой беседы.

Практическая работа № 1 «Этика культур»

Цель:

1. Изучить этику традиционного общества.
2. Ознакомиться с западно-европейской культурной традицией.
3. Изучить постулаты Конфуция.

Обучающиеся должны:

- знать этику традиционного общества;
- ознакомиться с западноевропейской культурной традицией;
- изучить, что представляет собой протестантская этика и дух капитализма;
- знать постулаты Конфуция

Обучающимся рекомендуется рассмотреть следующие вопросы:

1. Этика культур.
2. Этика традиционного общества.
3. Западноевропейская культурная традиция.
4. Протестантская этика и дух капитализма.
5. Постулаты Конфуция.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте понятие - этика традиционного общества.
2. Охарактеризуйте западно-европейские культурные традиции.
3. Раскройте, что собой представляет протестантская этика.
4. Охарактеризуйте постулаты Конфуция.

Практическая работа №2 «Создание собственной визитной карточки»

Используя компьютер. Составьте визитную карточку:

- размеры карточки: 5x9 см (стандартный формат в России и странах СНГ);
- бумага: тонкий белый матовый картон;
- шрифт: черный, четкий, разборчивый;
- полное имя и фамилия, название компании без сокращений;
- название должности и указание вида деятельности;
- адрес компании и контактные телефоны;
- эмблема компании или ее логотип - по желанию.

Практическая работа №3 «Составляющие делового этикета»

Цель: Закрепление теоретических основ темы. Решение ситуационной задачи.

Основные вопросы темы:

1. Анализ проявления особенностей различных техник проведения деловых переговоров.
2. Рассмотрение требований пунктуальности; правил приветствия и представления; правил общения с посетителями и подчиненными; ответственности за свои поступки и поведение на рабочем месте как залога успешной работы.

Задача 1. На вопрос «Что такое этика?» Делопроизводитель отвечает, что этика — это мораль, а мораль — это нравственность.

Прав ли работник? Что такое этика? Что такое мораль и как она соотносится с нравственностью?

Задача 2. Делопроизводитель убежден, что индивидуальность человека — это высшая ценность, и поэтому заботиться о восстановлении социальности клиента не следует.

Прав ли работник? Почему социальность представляет собой ценность?

Основные понятия: техники проведения переговоров, пунктуальности; правила приветствия и представления; правила общения с посетителями и подчиненными; ответственность.

Вопросы и задания для упражнений и самоконтроля.

Ответить на вопросы.

Рассмотрите типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.

В чем особенность правил общения с посетителями и подчиненными.

Практическая работа №4 «Разбор понятия профессиональная этика»

Цель: закрепление теоретических основ темы и составление психологического портрета специалиста.

Основные понятия: принцип научной правдивости профессиональной этики; принцип нравственной ответственности; профессиональный долг, профессиональная совесть, профессиональная справедливость, честь и достоинство, профессиональный такт делопроизводителя.

Задание.

Составить памятку (коллаж) из 8 рекомендаций по осуществлению деловых отношений через понимание профессиональной этики; принципа научной правдивости профессиональной этики; принципа нравственной ответственности; понятий «профессионального долга», «профессиональной совести», «профессиональной справедливости, чести и достоинства», «профессионального такта» делопроизводителя.

Практическая работа №5 «Понятие имиджа в профессиональной деятельности».

Цель: Закрепление теоретических основ темы через решение ситуационный задач и составление рекомендаций для делового стиля работника по профессии «делопроизводитель».

Основные вопросы темы.

1. Что такое деловой имидж?
2. Как создается имидж человека?
3. Как добиться расположения других людей?
4. Как обрести уверенность в себе?

Основные понятия: деловой имидж, этикет и культура деловой одежды.

Ответить на вопросы.

1. Раскройте понятие деловой имидж профессионала.
2. Каковы общие требования этикета к культуре деловой одежды?
3. Каковы особенности внешнего вида деловых мужчин и женщин?

Практическая работа №6 «Рассмотрение основ делового общения»

Цель: закрепление теоретических основ темы практическими действиями.

Основные вопросы темы:

1. Психологические аспекты делового общения.
2. Особенности различных техник проведения деловых переговоров.

Основные понятия: деловые переговоры, техники деловых переговоров.

Вопросы и задания для упражнений и самоконтроля.

Ответить на вопросы.

1. В чем суть техники деловых переговоров?
2. Как вести деловые переговоры?

Практическая работа №7 «Осуществление делового общения»

Цель: закрепление теоретических основ темы практическими действиями деловой игры «Деловая ситуация: проведение переговоров».

Основные вопросы темы:

1. Осуществление регулирования деловых отношений через правила внутреннего трудового распорядка.

2. Стили общения и критерий оптимального руководства.

Основные понятия: внутренний трудовой распорядок, стили общения

Вопросы и задания для упражнений и самоконтроля.

1. Выполнить тесты на самооценку подготовленности к ведению переговоров в режиме онлайн: «Умеете ли вы вести деловые переговоры?», «Как вести деловые переговоры»

Анализ таблиц:

Стили общения и критерии оптимального руководства

При анализе таблиц необходимо обратить внимание на критерии различных стилей руководства: плюсы и минусы каждого из стилей. Можно привести конкретный пример.

Практическая работа №8 «Эффективное участие в профессиональной коммуникации»

Цель: анализ особенностей организации пространства делового общения (отличие общения от коммуникации).

Основные вопросы темы.

1. Понятие коммуникации и общения.

2. Отличие коммуникации от общения.

3. Искусство общения.

4. Работа в команде.

5. Формальный и неформальный лидер группы.

6. Микроклимат группы

Основные понятия темы: коммуникация, общение, нерешенный вопрос, диалог, работа в команде.

Вопросы и задания для упражнений и самоконтроля.

Задание 1. Тест (в режиме on-line) на коммуникационные способности.

Задание 2. Представители команд выходят со своими проблемами по очереди, другие команды выдвигают помощников для решения этих проблем: команда 1 помогает команде 2; команда 2 — команде 3; команда 3 — команде 1. Команда с проблемой излагает свою проблему, и в диалоге вместе с представителем другой команды они должны проанализировать ее и продвинуться в ее решении. Все остальные следят за ходом диалога, обращая внимание на установление контакта между общающимися, на процесс анализа, понимание проблемы и использование техник активного слушания.

Практическая работа №9 «Рассмотрение типов общения»

Цель: ознакомиться с ведением делового общения. Решение ситуационных задач.

Основные вопросы темы.

1. Эффективное участие в профессиональной коммуникации.

2. Техники ведения деловых переговоров

Основные понятия темы: профессиональная коммуникация, деловое общение.

Вопросы и задания для упражнений и самоконтроля.

Ответить на вопросы.

1. Почему речевое поведение играет важную роль в деловом общении?
2. В чем состоит главное отличие устной речи от письменной?
3. Какова роль мимики и жестов в деловом общении?
4. Каковы приемы эффективной обратной связи средствами невербального общения?
5. Приведите примеры вербальной коммуникации в деловом общении.
6. Подготовьте диалог руководителя и подчиненного (укажите ситуации).
7. Какие средства вербальных средств относятся к табу. Приведите примеры.

Решение задач:

Задание 1

Делопроизводитель, заметив, что его неопытный коллега совершает ошибочные действия, сообщает об этом его клиенту и предлагает свои услуги.

Прав ли работник? Какими должны быть его действия?

Практическая работа №9 «Рассмотрение технических средств общения»

Цель: Осуществление методического руководства делопроизводством в организации.

Основные вопросы темы.

1. Определение роли новых технических средств передачи информации в деловом общении.
2. Рассмотрение внешних атрибутов как средства общения.

Основные понятия темы: информация, технические средства передачи информации.

Практическая работа №10 «Регулирование деловых отношений через правила внутреннего трудового распорядка»

Цель: рассмотрение культуры ведения делопроизводства и документооборота работником.

Основные вопросы темы.

1. Культура ведения делопроизводства.
2. Ведение документооборота.

Основные понятия темы: делопроизводство, документооборот

Практическая работа №11 «Ведение делового совещания»

Цель: эффективное участие в профессиональной коммуникации.

Основные вопросы темы.

1. Рассмотрение подготовки к деловому совещанию.

Основные понятия темы: деловое совещание, профессиональная коммуникация.

Практическая работа №12 «Деловая ситуация»

Цель: анализ проявления особенностей различных техник проведения деловых переговоров.

Основные вопросы темы.

1. Проведение переговоров.

Ситуация. Вам нужно добиться того, чтобы документы сдали вовремя. Вы обращаетесь к начальнику канцелярии

Действующие лица. Начальник канцелярии и помощник руководителя.

Задание. Убедить его в том, что нужно давать документы вовремя, использовать аргументацию.

Основные понятия темы: аргументация, деловые переговоры.

Практическая работа №13 «Общение по телефону»

Цель: ознакомиться с правилами общения по телефону.

Основные вопросы темы.

1. Общение по телефону.

2. Преимущества и недостатки телефонного общения. Проект телефонных переговоров.

3. Пресыщение телефонным общением.

4. Основные правила поведенческого этикета в деловом общении.

Преимущества и недостатки телефонного общения.

5. Проект телефонных переговоров.

Основные понятия: телефонные переговоры, корректировка общения.

Практическая работа №14 «Проведение телефонных переговоров»

Цель: закрепление теоретических основ темы практическими действиями

Основные понятия темы: деловая беседа, телефонный разговор, рациональная беседа.

Основные вопросы темы

1. Проведение телефонных переговоров

2. Анализ проявления особенностей различных техник проведения деловых переговоров.

3. Изучение правил ведения делового телефонного разговора.

4. Анализ приемов рационального телефонного общения.

Вопросы и задания для упражнений и самоконтроля.

Ответить на вопросы.

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?

Задание 1. Подготовить коллаж-памятку из 8 рекомендаций на заданную тематику

Задание 2. Подготовить памятку для специалиста клиентской службы «Правила общения по телефону».

Схема для выполнения задания. См. таб.1

Повседневный деловой телефонный этикет

Таблица 1

№	Нормы телефонного этикета	Соблюдение телефонного этикета сотрудником
1	Следите за интонацией своего голоса.	<p>При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%). По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом: интонация — 86%; слова — 14%. Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации. Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. А это недопустимо, ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.</p>
2	Приветствуйте звонящего.	<p>Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком. Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».</p> <p>Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады (если это не так, то он не должен об этом знать). Не уподобляйтесь «телефонным динозаврам», которые, снимая трубку, говорят: Алло! Да! Слушаю!</p>
3	Представляйтесь по телефону.	<p>После приветствия звонящего представьтесь ему, назовите вашу организацию. При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подход «минимум»: Приветствие + название организации. Вот как это звучит: «Добрый день, клиентская служба пенсионного фонда!» 2. Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку. Вот как это звучит: «Добрый день, клиентская служба пенсионного фонда, Марина слушает!» <p>Какой из подходов выбрать и использовать, решайте сами. Следование любому из них покажет позвонившим, что вы, и ваша организация — профессионалы.</p>
4	На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка	<p>Это один из законов. И вот почему.</p> <p>Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит. Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке.</p> <p>Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в</p>

		ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы.
5	Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...».	<p>Это некое подобие национальной болезни. Подозреваю, что это происходит от чрезмерного желания выглядеть вежливым и от неуверенности в себе. Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное — нежелательное — отношение к себе и своему звонку.</p> <p>Вы вынуждаете его насторожиться, и сами просите его относиться к вашему звонку как к нежелательному отвлечению от дел.</p> <p>Скажите просто: «Доброе утро (Здравствуйте), вам звонит Марина (Марина Шестакова) клиентская служба пенсионного фонда».</p>
6	Позвонив, спросите, может ли клиент говорить с вами	<p>У каждого человека есть свой список дел, запланированные встречи, собрания и т. д. Другими словами, когда мы ему позвонили, то вероятность того, что мы оторвали его от дел, очень высока. Особенно это касается звонков на мобильный телефон; наш собеседник может находиться где угодно и быть занятым чем угодно.</p> <p>Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами. Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны, и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.</p> <p>Есть два способа использования данной рекомендации:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка. 2. Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.
7	Переходите к сути своего звонка как можно быстрее.	<p>Представившись и попросив о времени для беседы, не тратьте время на бесцельную лирику и бессмысленные вопросы, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ну и как вам эта жара в городе? • Вы видели вчера в новостях...? • Вы слышали последнюю новость об Ираке? <p>Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том о сем, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор. Стоит добавить, что исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы у вас развились теплые приятельские или даже дружеские отношения.</p>
8	Использование функции «hold» («удержание»).	<p>Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя при этом соединение. Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо отложить телефонную трубку и изолировать собеседника от происходящего в вашем помещении (от разговоров, обсуждений, шуток, анекдотов ваших коллег). Например, для того, чтобы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • зайти в соседний кабинет за необходимой для собеседника информацией; • распечатать необходимый документ; • позвать к телефону нужного человека; • уточнить что-то у коллеги. <p>Нажав соответствующую кнопку на своем телефоне и активизировав</p>

		<p>«hold», вы не даете собеседнику возможности слышать то, что происходит у вас в помещении. Если телефонный аппарат подключен к телефонной станции, то в течение «hold» она проигрывает вашему собеседнику запрограммированную мелодию. Существует несколько правил, связанных с постановкой и снятием собеседника с «удержания»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • При постановке — спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания. • Например: «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на ваш вопрос я должен связаться с бухгалтерией?» • При снятии — поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человека, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку. Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте его на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации. При ожидании на телефоне даже одна минута кажется несколькими, не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.
9	Если спрашивают человека, который отсутствует	<p>Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на выставке (в отпуске, вернется в конце недели) и не вешайте сразу трубку.</p> <p>Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь. Например: «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»</p> <p>Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение.</p> <p>Звучит это так: Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил? Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста</p>
10	Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником	<p>Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись.</p> <p>Сколько раз со мной такое случалось: звонишь в организацию и задаешь человеку, снявшему трубку, вопрос, например: «Скажите, вы в субботу работаете?». В ответ звучит «Да» или «Нет», и разговор прекращается. Однажды я все-таки перезвонил еще раз и спросил: «Почему вы бросаете трубку, у меня еще есть к вам вопрос?» Ответ был просто гениален: «Надо быстрее говорить!».</p> <p>В ситуации, подобной описанной выше, прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь: «Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор. Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».</p>
11	Подстраивайтесь под скорость речи собеседника.	<p>Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем быстрее ваши собеседники будут соображать. Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются.</p> <p>Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает</p>

		<p>мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно, даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп своей речи, общаясь с такими людьми.</p> <p>Меняйте темп своей речи, только не переходите ту грань, за которой начинается пародия.</p>
12	Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону.	<p>Если вы думаете, что, совершая перечисленные выше действия, вы скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь. Множество раз я разговаривал с людьми, которые считали, что замаскировали пережевывание пищи или курение, даже не отдавая себе отчета в том, насколько это неприятно звучит по телефону.</p> <p>Однажды я позвонил клиенту, из ответа которого мне стало понятно, что он жуёт. Я ему говорю: «Приятного аппетита», а он мне в ответ: «А что, слышно?».</p> <p>Отложите в сторону свою жвачку (котлету, сигарету).</p>
13	Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время.	<p>Эта рекомендация относится и к проведению встреч. Если вы считаете, что оторвали собеседника от важных дел или что отняли его ценное время, то не говорите ему об этом вслух. Сказав «извините, наша встреча (беседа) затянулась, я, наверное, занял ваше время», — вы сами наведете его на мысль о том, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> • он потерял свое время, общаясь с вами; • ваше время ничего не стоит; • вы не уверены в себе; • вы чувствуете себя виноватым. <p>Вместо извинения вы можете поблагодарить собеседника:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Спасибо за то, что нашли возможность встретиться (переговорить) со мной. • Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу встречу. <p>Вы показываете, что цените его и его время, но не выставляете себя «виноватым просителем».</p>
14	Использование громкой связи (спикерфона).	<p>Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника. При сегодняшнем уровне технологии клиент услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью «спикерфона». Услышав, что вы говорите с ним, используя громкую связь, клиент практически сразу ощутит дискомфорт и насторожится. К тому же он сделает два вывода:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Этот человек, общаясь со мной, занимается еще чем-то, более важным для него. • Нас кто-то подслушивает. <p>Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь, и только с согласия собеседника, например: «Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы специалист тоже мог принять участие в беседе».</p>
15	Общение с секретарями	<p>Если ваша работа предполагает совершение звонков в организации, то это означает, что вы периодически общаетесь с секретарями этих организаций. Сегодня секретарские должности занимают образованные и квалифицированные люди, являющиеся «лицом компании» и оптимизирующие работу своего начальства. К их мнению прислушиваются, их достаточно высоко ценят как «работников передовой».</p> <p>Вот несколько рекомендаций по взаимодействию с секретарями:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не оскорбляйте, не унижайте и не недооценивайте их. Эти люди зачастую обладают большой властью. Они могут стать либо вашими

		<p>сторонниками, либо врагами, все зависит от вас. Проявляйте к ним уважение и почтение, и они отплатят вам тем же.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Относитесь к ним так же, как к своим клиентам. Секретари тоже являются вашими клиентами, они влияют на мнение своего руководства о вас, о вашей компании и вашем продукте. Они могут сделать так, что ваши письма, факсы и электронная почта «не будут доходить» до получателя. Учитывая это... <p>Стройте с ними взаимоотношения. Неважно, будете ли вы это делать с помощью букетов, шоколадок или за счет своего уважительного отношения. Запомните одно: завоевав расположение секретаря, вы получаете своего сторонника в организации клиента. Кроме того, никто не знает, менеджером какого направления и в какой компании этот человек станет завтра.</p>
--	--	--

Практическая работа № 15 «Деловая беседа»

Цель: закрепление теоретических основ темы практическими действиями.

Основные вопросы темы:

1. Изучение проявления особенностей различных техник проведения деловых переговоров.

2. Анализ структуры деловой беседы и ориентации на успех

3. Подготовка к проведению бесед, совещаний.

4. Выбор времени и места проведения бесед и совещаний.

Основные понятия темы: деловая беседа, совещание.

Практическая работа №16 «Эффективное участие в профессиональной коммуникации»

Цель: закрепление теоретических основ темы через решение ситуационных задач.

Основные вопросы темы:

1. Умение общаться.

2. Самооценка в профессиональной деятельности (тестирование).

Основные понятия: профессиональная коммуникация

Задание 1. Тестирование (on-line).

Задача

Марк Тайн являлся владельцем небольшого предприятия, производящего и торгующего оборудованием для ванных комнат. У него были отделы в различных магазинах с руководителем и пятью работниками в каждом. Его маленькой фабрикой управлял кузен Лун, на ней работали 32 человека. Недавно доходы Марка значительно сократились, и он должен что-либо предпринять. Он думал об этом почти целую неделю и самостоятельно пришел к выводу, что падение доходов обусловлено низкой эффективностью деятельности персонала. У него есть сведения о том, что работники одного из отделов производят впечатление ленивых и равнодушных. Кроме того, компания Лаурса, производящая и продававшая сходные с компанией Марка товары, развила необычную активность. Марк решил сократить три рабочих места в отделах магазинов, веря в то, что это приведет к росту его доходов, и немедленно сообщил об этом персоналу. Задание. Перефразируйте сообщение, обобщите его.

Практическая работа № 17 «Рассмотрение деловой беседы как разновидности устной речи».

Цель: закрепление теоретических основ темы через решение ситуационных задач.

Основные вопросы темы:

1. Речевая культура деловой беседы
2. Соблюдение правил речевого этикета в деловом общении.
3. Рассмотрение основных требований к деловому разговору, технике речи, речевому этикету.

Задача

(Рассказ директора небольшой фирмы). «Александра Егорова я взял к себе на работу потому, что многие мои знакомые отзывались о нем очень хорошо. Его непосредственный руководитель утверждал, что этот чело-век великолепно разбирается в профессиональных вопросах, аккуратен, исполнитель, коммуникабелен, умеет ставить и решать задачи. Раньше у Александра было всего два подчиненных и простые, часто рутинные задания. В нашей фирме он руководил несколькими очень сложными проектами, и у него в подчинении оказалось семь человек. Александр правильно определился со стратегией деятельности своего подразделения, сам работал значительно больше, чем его коллеги, нашел общий язык с клиентами. Однако результаты работы его подразделения за первые пол-года оказались плачевными. Александр давал следующие объяснения сложившейся ситуации. Его подчиненные отлично, профессионально подготовленные, способные люди, были недостаточно трудолюбивы, точнее, ленивы, а если и прилагали какие-то усилия, то совсем не в том направлении, в котором следовало. Но у руководителя, который занимал эту должность до Александра, почему-то подобных проблем не возникало»

Задание. Ответьте директору, как если бы у вас был с ним диалог (вы в роли консультанта или коллеги), используя перефразирование. Свой ответ запишите

Алгоритм выполнения задания

- Повторите лекционный и учебный материал по теме.
- Внимательно прочитайте задание (ситуационную задачу).
- Продумайте план действий, каждый шаг которого обязательно логически обоснуйте
- Если необходимо, то составьте сценарий поведения в описанной в задании ситуации

Практическая работа № 18 «Прием посетителей»

Цель: закрепление теоретических основ темы

Основные вопросы темы:

1. Соблюдение правил речевого этикета в деловом общении.
2. Рассмотрение правил приема и общения с посетителями.

Основные понятия: речевой этикет.

Задание. Составление памятки по речевому этикету для приема посетителей.

Практическая работа № 19 «Отношения руководителя и подчиненных»

Цель: познакомиться с правилами делового общения в коллективе

Основные вопросы темы:

1. Типы отношений в системе руководитель - подчиненный.

2. Морально-психологический климат.

Основные понятия: руководитель, подчиненный, психологический климат

Вопросы и задания для упражнений и самоконтроля.

Ответить на вопросы.

1. Психология коллектива-это?

2. Что представляет собой коллектив как вид социальной организации.

3. Перечислите функции коллектива.

4. Охарактеризуйте социально-психологические аспекты формирования коллектива.

Практическая работа № 20 «Самооценка деловых качеств руководителя и определение индивидуального стиля межличностного общения»

Цель: закрепление теоретических основ темы через решение ситуационных задач.

Основные вопросы темы:

1. Осуществление методического руководства делопроизводством в организации.

2. Выбор оптимального стиля руководства.

Задание: Необходимо произвести подбор персонала в службу документационного обеспечения управления,

Концепция Директор фирмы с главным бухгалтером и менеджером по персоналу набирают сотрудников в отдел ДОУ. Остальные хотят устроиться в эту фирму на работу.

Роли: директор фирмы, гл. бухгалтер, менеджер, соискатели на должность делопроизводителя, секретаря, начальника отдела кадров

Алгоритм выполнения задания

1. Повторите лекционный и учебный материал по теме.

2. Внимательно прочитайте задание.

3. Ознакомьтесь с правилами проведения собеседования.

4. Проанализируйте правила профессиональной коммуникации поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчинённых.

5. Продумайте план действий, каждый шаг которого обязательно логически обоснуйте.

Практическая работа № 21 «Рассмотрение классификации психотипов личности»

Цель: закрепление теоретических основ темы

Задание 1. Тестирование (on-line). Тестирование на определение к какому из 6-ти типов социальной направленности личности вы относитесь и на какие профессиональные стороны личности следует Вам обратить внимание.

Задание 2. Составление таблиц:

При составлении таблиц из 6-ти типов социальной направленности личности необходимо обратить внимание на характеристики плюсы и минусы каждого из типов.

Практическая работа № 22 «Психологическая культура делового общения»

Цель: познакомиться с психологической культурой делового общения.

Основные вопросы темы:

1. Психологические основы общения.
2. Выслушивание собеседника как психологический прием.
3. Постановка вопросов.
4. Техника ответов на вопросы.

Основные понятия: культура общения.

Практическая работа № 23 «Изучение внутреннего состояния собеседника по голосу и манере говорить»

Цель: Закрепление теоретических основ темы

Основные вопросы темы:

1. Эффективное участие в профессиональной коммуникации.

Задание 1. Используя свои знания о невербальной коммуникации, по приведенным отрывкам опишите, что в действительности происходит с их персонажами.

1. Однако бойкость не удавалась ей, и чаще всего, особенно при новых людях, взгляд Марии Ивановны пропадал в пространстве, хотя болтала она в это время без умолку. (И. А. Бунин)

2. Лицо Александра Ивановича сохраняло нейтральность, но руки его бесцельно шарили по столу, как у слепого. (И. Ильф, Е. Петров)

3. Разговаривая, он, как на пружинах, подсакивал на диване, оглушительно и беспричинно хохотал, быстро-быстро потирал от удовольствия руки, а когда и этого оказывалось недостаточно для выражения его восторга, бил себя ладонями по коленкам, смеясь до слез. (Б. Пастернак)

4. Как только присяжные уселись, председатель сказал им речь об их правах и ответственности. Говоря свою речь, председатель постоянно переменил позу: то облокачивался на левую, то на правую руку, то на спинку, то на ручки кресел, то уравнивал края бумаг, то гладил разрезной нож, то ощупывал карандаш. (Л. Н. Толстой)

5. Ты запрокидываешь голову — Затем, что ты гордец и враль... (М. Цветаева).

Задание 2. Проанализируйте по приведенным примерам влияние на слушателя одновременно слов и жестов.

2. Служащий рассказал начальнику о своем проекте реорганизаций работы отдела. Начальник сидел очень прямо, плотно упираясь ногами в пол, не останавливая взгляда на служащем, но время от времени повторяя: «Так, так... да-да...» В середине беседы, отклонившись назад, оперев подбородок на ладонь так, что указательный палец вытянулся вдоль щеки, он задумчиво полистал проект со словами: «Да, все, о чем вы говорили, несомненно, очень интересно, я подумаю над вашими предложениями».

3. Вы по пути решили навестить приятельницу, не предупредив её заранее о своем визите: «Не помешаю? У тебя есть время? Мне надо кое-что тебе рассказать...» — «Ну что ты... заходи, конечно... Кофе будешь?». Хозяйка достала банку, насыпала кофе, плотно закрыла ее и спрятала на полку. «Так ты сейчас ничем не занята?» — «Для тебя у меня всегда найдется время...»

4. Вы просите у знакомого книгу. Он с готовностью соглашается дать вам ее и начинает искать на полках. Ищет, ищет... Казалось бы, все обыскал — книги нет как не было!

5. Политический деятель выступает с предвыборной программой. Потрясая указательным пальцем над головами слушателей, он говорит: «Я искренне стремлюсь к диалогу, стараюсь учитывать мнение всех слоев общества...» Делая плавные, округлые жесты обеими руками, он заверяет всех, что у него есть четкая, обдуманная программа.

Ответьте на вопросы. Какие выводы можно сделать в описанных ситуациях? Как вы считаете, на какую, информацию надо полагаться в случае явного расхождения вербальной и невербальной информации?

Практическая работа № 24 «Анализ поведения собеседников различного психологического типа»

Цель: Закрепление теоретических основ темы

Основные вопросы темы:

1. Изучение проявления особенностей различных техник проведения деловых переговоров.

2. Приемы защиты от некорректных собеседников

Задание 1. Определение акцентуации характера (тестирование on-line).

Опросник Шмишека. Акцентуации характера.

Практическая работа № 25 «Стратегия поведения в конфликте»

Цель: Закрепление теоретических основ темы

Основные вопросы темы:

1. Эффективное участие в профессиональной коммуникации.

2. Рассмотрение типа конфликта: внутриличностный, межличностный, межгрупповой.

3. Причины конфликта (агрессия, инстинкт драчливости, страх чужого, групповой шовинизм, несовместимость и др.)

Задание 1. (тестирование on-line). Определение стилей поведения при конфликте.

Задание 2. Запишите несколько определений понятия «конфликт» (со ссылкой на авторов) и сформулируйте рекомендации для выхода из конфликтной ситуации

Схема для задания. См таб.2

Функции конфликтов

Таблица 2

Позитивные функции	Негативные функции
Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами	Большие эмоциональные, материальные затраты на участие в конфликте

Получение новой информации об оппоненте	Увольнение сотрудников, снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в коллективе
Сплоченность коллектива организации при противоборстве с внешним врагом	Представление о побежденных группах как о врагах
Стимулирование к изменениям и развитию	Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия в ущерб работе
Снятие синдрома покорности у подчиненных	После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между частью коллектива
Диагностика возможностей оппонентов	Сложное восстановление деловых отношений (шлейф конфликта)

Практическая работа № 26 «Конфликты в профессиональной деятельности»

Цель: Закрепление теоретических основ темы.

Основные вопросы темы:

- 1.Эффективное участие в профессиональной коммуникации
- 2.Рассмотрение составляющих конфликта: конфликтная ситуация, инцидент.
- 3.Анализ вида конфликта в решении ситуационной задачи: ложный, потенциальный, истинный.

Основные понятия: инцидент, конфликтогены, эскалация конфликтогенов, конфликтная ситуация.

Задание: (ситуационные задачи) Определите природу конфликта (тип А, Б, В) в следующей ситуации.

Задача 1. Начальник сообщает подчиненному, что в следующем месяце отправляет его на курсы повышения квалификации. Подчиненный отказывается, ссылаясь на то, что до пенсии ему осталось полтора года.

Задача 2. Беседуя с претендентом на вакантную должность, руководитель дает обещание в дальнейшем повысить его в должности.

Вновь принятый с воодушевлением приступает к работе, проявляя высокую работоспособность и добросовестность. Руководству постоянно увеличивает нагрузку, не прибавляя зарплату и не повышая в должности. Спустя некоторое время работник начинает проявлять признаки недовольства... Назревает конфликт.

Практическая работа № 27 «Типы и формы конфликта»

Цель: Закрепление теоретических основ темы.

Основные вопросы темы:

- 1.Эффективное участие в профессиональной коммуникации
- 2.Рассмотрение типов конфликтогенов: стремление к превосходству.

Задача 1. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 2. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять

свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю.

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Практическая работа № 28 «Стили поведения в конфликте»

Цель: Закрепление теоретических основ темы.

Основные вопросы темы:

1. Изучение проявления особенностей различных техник проведения деловых переговоров.

2. Рассмотрение: методов преодоления конфликта; способов разрешения конфликта.

Вопросы и задания для упражнений и самоконтроля.

Ответить на вопросы.

1. Что вы понимаете под понятием конфликт?

2. Можно ли дать однозначное определение понятию «конфликт»?

3. Какие бывают виды конфликта?

4. Решая конфликты тремя способами, конструктивным, деструктивным и игнорированием, какие последствия могут быть?

5. Как будут чувствовать себя участники конфликта в разных случаях? (при конструктивном выходе, деструктивном и игнорировании)

6. Какой путь по вашему самый оптимальный, приносящий меньше потрясений?

7. Каким образом могут быть распределены роли в конфликте?

Практическая работа № 29 «Конфликт как проявление стресса»

Цель: Закрепление теоретических основ темы.

Основные вопросы темы:

1. Изучение проявления особенностей различных техник проведения деловых переговоров при конструктивных и деструктивных конфликтах.

2. Изучение проявления особенностей различных техник проведения деловых переговоров.

Задача 1. Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено. Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

Задача 2. Вспомните конфликтные ситуации на улице, в общественном транспорте, в учреждениях сферы обслуживания и т. п., свидетелями которых вы были, и проанализируйте их, ответив на следующие вопросы:

1. По какой формуле шло развитие конфликта?

2. Кто был инициатором конфликта и какой конфликтоген он применил первым?

3. Как ответил на конфликтоген второй участник конфликта?

4. Можно ли было избежать этого конфликта и каким образом?

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень зачетных вопросов:

1 Эстетика. Этика. Сферы действия этикета

1.1 Что такое этика?

1 наука об этикете;

2 наука о прекрасном;

3 область знаний о морали, нравственности;

4 философские рассуждения о необходимости для человека стремиться к извлечению из всего выгодного и полезного для себя.

2 Над этим рассуждает этика:

1 в чем заключается смысл жизни?

2 в чем состоит предназначение человека?

3 в чем заключается хорошее и что есть плохое?

4 в чём суть трагического и комического в жизни?

3 Кто ввел термин этика?

1 Демокрит;

2 Гераклит

3 Аристотель;

4 Сократ

4 Гедонизм-этическое направление, утверждающее:

1 ограничение, подавление чувствительных желаний;

2 наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела духа как высшее благо;

3 строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключающее компромиссы, учет других принципов;

4 принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека.

5 Ригоризм-этическое направление:

1 поощряющее компромиссы, учет других принципов;

2 определяющее принцип оценки всех явлений только с точки зрения их полезности, выгоды для человека;

3 считается высшим благом, наиглавнейшим в жизни наслаждение, стремление к счастью, полноценному раскрытию возможностей тела и духа;

4 возводящее в культ строгое проведение какого-либо принципа в действии, поведении мысли, исключающее компромиссы, учет других принципов.

6 Родиной этикета считается:

1 Франция;

2 Великобритания;

3 Италия;

4 Испания.

7 Чувство меры, границ общения, превышение которых может поставить человека в неловкое положение:

1 вежливость;

2 тактичность;

3 точность;

4 предупредительность.

8 Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного:

1 точность;

2 вежливость;

3 скромность;

4 тактичность.

9 Приоритетным статусом для работника сферы сервиса обладает:

1 государство;

2 партнер;

3 клиент;

4 начальник

10 Знания, умения и навыки в области взаимодействия с клиентами, обеспечивающие успешность и эффективность профессиональной деятельности в сфере сервиса:

1 этикет;

2 культура речи;

3 коммуникативная культура;

4 культура телефонного разговора.

11 Что означает в переводе с греческого слово «Эстетика»?

1 чувственный, чувствующий;

2 созерцательность;

3 понимающий, знающий.

12 Подберите к каждому понятию (1,2,3) нужное определение:

1 эстетические чувства;

2 эстетический вкус;

3 эстетический идеал.

а) конкретно-чувствительный прообраз высшего совершенства личности и общества, их гармоничных взаимоотношений;

б) субъективная способность человека судить о прекрасном и безобразном, о трагическом и комическом;

в) способность к восприятию гармонии и красоты, когда человек получает удовольствие от созерцаемых им предметов и существ.

13 Культура общения в профессиональной сфере

1 Общение — это:

1 взаимодействие людей, не имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;

2 взаимодействие людей, имеющих общие или взаимозаменяющие интересы, либо потребности;

3 отношение к поступающей информации.

14. Стили общения бывают:

1 ритуальный;

2 манипулятивный;

3 иронический.

15. Содержание общения:

- 1 передача от человека к человеку информации;
- 2 восприятие партнерами по общению друг с другом;
- 3 ориентация в коммуникативной ситуации;
- 4 взаимооценка партнерами по общению друг друга;
- 5 взаимодействие партнера друг с другом.

16. Функции общения:

- 1 инструментальная;
- 2 интегративная;
- 3 деловая;
- 4 трансляционная;
- 5 экспрессивная.

17. Виды общения:

- 1 формальное;
- 2 деловое;
- 3 спор;
- 4 духовное;
- 5 светское.

18. Структура делового общения состоит из:

- 1 коммуникативной стороны;
- 2 интерактивной стороны;
- 3 перцептивной стороны;
- 4 субъективной стороны.

19. Стиль общения это:

1 индивидуально-психологические особенности взаимодействия между людьми;

- 2 индивидуально-типологические особенности между людьми;
- 3 индивидуально-субъективные особенности между людьми.

20. Механизм общения включает в себя:

- 1 заражение;
- 2 внушение;
- 3 убеждение;
- 4 принуждение;
- 5 копирование.

21. Барьеры восприятия в общении бывают:

- 1 эстетический барьер;
- 2 барьер «возраста»;
- 3 состояние здоровья;
- 4 барьер «боязни контактов».

22. Невербальные средства общения являются:

- 1 интерактивной стороной общения;
- 2 перспективной стороной общения;
- 3 коммуникативной стороной общения.

23. Невербальное поведение — это:

1 открытые социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности;

2 скрытие для непосредственного наблюдателя социально-психологические и индивидуально-психологические характеристики личности.

24. Невербальные средства общения:

- 1 кинесика;
- 2 дистанция;
- 3 такесика;
- 4 проксемика;
- 5 рукопожатие.

25. Вербальные средства общения являются:

- 1 коммуникативной стороной общения;
- 2 интерактивной стороной общения;
- 3 перспективной стороной общения.

26. К вербальным средствам общения относятся:

- 1 мимика;
- 2 слова;
- 3 жесты.

27. Речь в деловом общении направлена на:

1 то, чтобы убедить собеседника в своей точке зрения и склонить к сотрудничеству;

2 то, чтобы дать понять собеседнику, что его точка зрения не актуальна в данном случае.

28. Из чего складывается речевая структура:

- 1 словарный запас;
- 2 точная передача мысли по средством слова;
- 3 просторечием;
- 4 чистота речи;
- 5 правильное произношение слов.

29. Деловое общение можно разделить на:

- 1 прямое;
- 2 косвенное;
- 3 опосредованное.

30. Основными этапами деловой беседы является?

- 1 начало беседы;
- 2 аргументирование выдвигаемых положений;
- 3 информирование партнеров;
- 4 принятие решения;
- 5 подведение итогов.

31. На стадии начала беседы становятся следующие задачи:

- 1 установить контакт с собеседником;
- 2 создать благоприятную атмосферу для беседы;
- 3 подготовить тему обсуждения;
- 4 определить степень важности беседы;
- 5 привлечь внимание к теме разговора;
- 6 пробудить интерес.

32. Конфликты и их причины; стратегия поведения

2.3.1 Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие:

- 1 инцидент;
- 2 перерыв в общении;
- 3 план решения конфликта;
- 4 стереотип.

33. Общение — это:

- 1 заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
- 2 чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
- 3 сложный процесс установления и развития контактов между людьми.

34. Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на новый уровень:

- 1 деструктивный конфликт;
- 2 межличностный конфликт;
- 3 конструктивный конфликт.

35. Конфликт деструктивного уровня:

- 1 улучшает морально-психологический климат коллектива;
- 2 разрушает отношения;
- 3 не оказывает никакого влияния на деятельность коллектива.

36. Способ разрешения конфликта:

- 1 письменные жалобы;
- 2 уклонение, конкуренция;
- 3 взаимные претензии.

37. Конкуренция, это способ разрешения конфликта не может быть использована:

- 1 в деловом партнерстве;
- 2 в дружбе;
- 3 в трудовом коллективе.

38. К какому уровню сознания обратиться человеческий организм в ситуации нравственного выбора?

- 1 бессознательное;
- 2 надсознание;
- 3 сознание;
- 4 подсознание.

39. Конфликтующие стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках при стиле:

- 1 примирение;
- 2 компромисс;
- 3 вражда.

40. При стрессе фаза мобилизации характеризуется:

- 1 активизацией защитных сил организма;
- 2 невозможностью удовлетворения требований сторон;
- 3 согласованием между конфликтующими.

41. К способам снятия эмоционально напряжения, вызываемого стрессом, конфликтами, не относятся:

- 1 интенсивные физические нагрузки;

2 расслабление;

3 релаксация.

42. Из приведенных типов конфликтов выберите правильный ответ:

1 внутриличностные;

2 межрасовые;

3 межличностные.

43. Альтруизм предполагает:

1 полное самопожертвование;

2 отречение от собственных принципов;

3 бескорыстие, готовность пожертвовать своими интересами в пользу другого.

44. Настроение является:

1 психическим явлением;

2 психическим состоянием;

3 психическим свойством личности.

45. Конфликтная ситуация — это:

1 ситуация, в которой присутствует инцидент;

2 ситуация, в которой две или более сторон противостоят друг другу;

3 ситуация, в которой присутствует инцидент.

46. Инцидент — это

1 повод, случай;

2 компромисс, сотрудничество;

3 конкуренция, противостояние.

2.3.16 Конфликт — это:

1 процесс социального взаимодействия;

2 наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах;

3 система поощрений.

47. Конфликты являются предметом изучения науки:

1 социологии;

2 политологии;

3 конфликтологии;

4 верны все варианты.

48. Основой возникновения конфликта является:

1 мотив;

2 предмет конфликта;

3 стороны конфликта.

49. Имидж в переводе с английского языка означает:

1 впечатление;

2 образ;

3 оценка.

50. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются:

1 синонимами;

2 четко взаимосвязанными понятиями;

3 не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками.

51. К внутренним факторам, зависимым от носителя имиджа, относятся:

1 общие физические данные, мимика, среда обитания;

2 коммуникабельность, уровень нравственности;

3 верны оба варианта.

52. Формирование делового имиджа следует начинать с ...

1 создания имидж-портрета;

2 выбора стратегии;

3 формулирования имиджевых целей.

53. Чему должна соответствовать рабочая одежда?

1 внутренней корпоративной культуре определенной организации (компании);

2 интересам, нормам и вкусам клиентов организации;

3 времени года.

54. Для предпринимателей, менеджеров, взаимодействующих с различными группами общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ...

1 формирования целевого имиджа;

2 формирования универсального имиджа;

3 «креативный взрыв».

55. Деловая одежда в первую очередь должна быть ...

1 строгой и элегантной;

2 дорогой и модной;

3 яркой и стильной.

56. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов:

1 трёх;

2 четырёх;

3 двух.

57. Вербальным элементом имиджа является ...

1 речь;

2 одежда;

3 почерк.

58. Дресс-код – это ...

1 форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций;

2 иностранная забава;

3 правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

59. Культура телефонного разговора

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения.

Если вы всегда соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, иногда – 1, никогда – 0.

Вопросы:

Я набираю номер телефона только тогда, когда твёрдо уверен в его правильности.

Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.

Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, и если нет, то переношу разговор на другой, согласованный день и час.

Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и своё предприятие.

Если я не туда попал, приношу извинения, а не вешаю молча трубку.

На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаяю его на секретаря.

В деловых телефонных разговорах держу себя в руках, даже если до этого был чем-то занят.

Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.

Во время продолжительного монолога собеседника по телефону благодарю собеседника и желаю ему успеха.

Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

Завершая телефонный разговор, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Результаты теста

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Промежуточная аттестация – это система оценки качества усвоения обучающимися содержания дисциплины программы профессионального обучения.

Целью промежуточной аттестации является оценка соответствия персональных достижений обучающихся поэтапным требованиям программе профессионального обучения.

Промежуточная аттестация представляет собой тестовые вопросы по разделам дисциплины программы профессионального обучения.

Аттестационные испытания проводятся преподавателем, ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими

практические занятия.

Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

Оценка результатов письменных аттестационных испытаний объявляется в – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Решение по результатам проведения промежуточной аттестации оформляется ведомостью промежуточной аттестации и должны быть объявлены обучающимся не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Лист актуализации фонда оценочных средств по дисциплине

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании методической комиссии

Протокол от « _____ » _____ 20 ____ г. № _____

Председатель метод. комиссии _____

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании методической комиссии

Протокол от « _____ » _____ 20 ____ г. № _____

Председатель метод. комиссии _____

Фонд оценочных средств дисциплины пересмотрен,
обсужден и одобрен на заседании методической комиссии

Протокол от « _____ » _____ 20 ____ г. № _____

Председатель метод. комиссии _____

