

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОСТОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Утверждено  
на заседании педагогического совета  
колледжа ФГБОУ ВО  
РостГМУ Минздрава России  
от 26.04.2023 г.  
Протокол № 7

Утверждаю  
Руководитель ЦКРС по профессии СПО  
46.01.03 Делопроизводитель  
директор колледжа ФГБОУ ВО  
РостГМУ Минздрава России  
КОЛЛЕДЖ Э.Е. Бадалянц  
от «26» \_\_\_\_\_ 20 23 г.



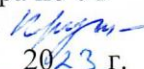
## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ


### ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

специальность СПО 46.01.03 Делопроизводитель  
квалификация Делопроизводитель  
очная форма обучения

Ростов-на-Дону  
2023

РАССМОТРЕНА  
на заседании ЦК  
общегуманитарных, социально-  
экономических и естественно-  
научных дисциплин  
от 15.03.2023 г.  
Протокол № 8

СОГЛАСОВАНА  
Заместитель директора по УР  
О.Ю. Крутянская   
« 16 » 03 2023 г.

СОГЛАСОВАНА  
Заместитель директора по  
НМР  
Н.А. Артеменко   
« 16 » 03 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по профессии среднего профессионального образования 46.01.03 (034700.03) Делопроизводитель, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 2 августа 2013 г. N 639 (с изменениями и дополнениями от: 28 марта 2014 г., 17 марта 2015 г., 13 июля 2021 г.), зарегистрированного в Минюсте РФ 20 августа 2013 г., регистрационный № 29509.

**Составитель:** *Капица А.А.*, преподаватель первой квалификационной категории колледжа ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

**Рецензенты:** *Макушенко В.И.*, начальник отдела документационного обеспечения ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России;  
*Черненко Е.В.*, старший преподаватель кафедры русского языка №1 ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России;  
*Баранова Г.А.*, преподаватель высшей квалификационной категории колледжа ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	11
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	14
5. ПРИЛОЖЕНИЕ: КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	18

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной дисциплины является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 (0344700.03) Делопроизводитель, входящий в состав укрупненной группы 46.00.00 «История и археология».

## 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

Программа учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по профессии 46.01.03 (0344700.03) Делопроизводитель.

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

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся *должен уметь*:

- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся *должен знать*:

- правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению;
- психологические основы общения;
- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных;
- нормы речевого этикета в деловом общении.
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Учебная дисциплина ОП.01 Деловая культура наряду с другими учебными дисциплинами обеспечивает развитие следующих общих компетенций:

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

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

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

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

и способствует формированию следующих профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации.

ПК 1.2. Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации.

ПК 1.3. Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных.

ПК 1.4. Вести картотеку учета прохождения документальных материалов.

ПК 1.5. Осуществлять контроль за прохождением документов.

ПК 1.6. Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники.

ПК 1.7. Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов.

ПК 2.1. Формировать дела.

ПК 2.2. Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации.

ПК 2.3. Систематизировать и хранить документы текущего архива.

ПК 2.4. Обеспечивать сохранность проходящей служебной документации.

ПК 2.5. Готовить и передавать документы на архивное хранение.

ПК 2.6. Обеспечивать сохранность архивных документов в организации.

#### **1.4. Количество часов на освоение учебной дисциплины:**

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 69 часов, в том числе:  
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 46 часов;  
самостоятельной работы обучающихся – 23 часа.

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>69</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>46</b>
в том числе:	
лабораторные занятия	-
практические занятия	26
контрольные работы	-
курсовая работа (проект) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>23</b>
в том числе:	
- изучение основных и дополнительных информационных источников	12
- написание эссе	2
- подготовка презентации по теме занятия	4
- подготовка сообщений по теме занятия	5
<b>Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01 Деловая культура

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Введение</b>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>Общие сведения о дисциплине. Цели и задачи дисциплины. История развития деловой этики в России.</p>	1	1
<b>Раздел 1. Субъекты и предмет деловой коммуникации</b>		<b>37</b>	
<b>Тема 1.1. Этические нормы деловой коммуникации</b>	<p><b>Содержание учебного материала:</b></p> <p>Этика. Мораль. Нравственность. Понятие делового общения. Нравственные требования к профессиональному поведению. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями. Современные транскультурные правила делового общения: представление, организация деловой коммуникации, презентации. Роль профессиональных этических требований в организации деловой коммуникации. Культура телефонного общения.</p>	9	2
	<b>Практические занятия:</b>	<b>4</b>	
	1. Современные правила делового общения.	2	
	2. Организация деловой коммуникации.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>4</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение основных и дополнительных информационных источников;</li> <li>- написание эссе по теме занятия;</li> <li>- подготовка сообщений по теме занятия.</li> </ul>		

<b>Тема 1.2.</b> <b>Коммуникативная</b> <b>сторона деловой</b> <b>культуры</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Общение – основа человеческого бытия. Классификация общения. Роль восприятия в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Коммуникативная сторона общения. Структура речевой коммуникации. Особенности речи в общении. Официально-деловой стиль, сфера его функционирования. Языковые формулы официальных документов. Правила, стратегии и тактики делового общения. Речь, как средство утверждения социального статуса специалиста. Невербальная коммуникация. Различия между вербальной и невербальной коммуникацией. Успех делового общения.	8	2
	<b>Практические занятия:</b>	4	
	3. Языковые формулы официальных документов.	2	
	4. Виды коммуникации.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> - изучение основных и дополнительных информационных источников; - подготовка самопрезентации; - тренинг навыков профессионального коммуникативного общения.	4	
	<b>Тема 1.3.</b> <b>Проявление</b> <b>индивидуальных</b> <b>особенностей</b> <b>личности в деловой</b> <b>коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала:</b> Темперамент. Типы темперамента. Характер и воля. Приемы, способствующие формированию волевых качеств личности. Способности – важное условие успеха в профессиональной деятельности. Виды способностей. Эмоции и чувства. Виды эмоций.	8
<b>Практические занятия:</b>		4	
5. Формирование волевых качеств личности		2	



	6. Эмоции и чувства в деловой коммуникации.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	4	
	- изучение основных и дополнительных информационных источников; - подготовка презентации по темам «Характер и воля», «Типы темперамента», «Эмоции и чувства»; - подготовка сообщений по теме занятия.		
<b>Раздел 2. Особенности деловой коммуникации.</b>		<b>26</b>	
<b>Тема 2.1. Формы и методы деловой коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		
	Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования и др. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях. Конфликт, как социальный феномен общественной жизни. Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	14	2
	<b>Практические занятия:</b>	<b>8</b>	
	7. Основные техники и приемы общения.	4	
	8. Способы разрешения конфликта.	2	
	9. Внешний облик работника. Организация рабочего пространства	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	7	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение основных и дополнительных информационных источников;</li> <li>- подготовка презентаций по темам «Конфликт – как системное взаимодействие», «Виды конфликтов»;</li> <li>- подготовка сообщений по теме занятия.</li> </ul>		
<b>Тема 2.2. Особенности этикета в деловой коммуникации</b>	<b>Содержание учебного материала:</b>		2
	Визитные карточки в деловой жизни. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни. Правила дарения и получения подарков. Поведение в общественных местах. Особенности национальной этики.	4	
	<b>Практические занятия:</b>	<b>4</b>	
	10. Визитные карточки и подарки в деловой жизни.	2	
	11. Элементы национальной этики в деловом общении.	2	
	<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	4	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изучение основных и дополнительных информационных источников;</li> <li>- подготовка макета визитной карточки;</li> <li>- подготовка сообщений по теме занятия.</li> </ul>		
<b>Дифференцированный зачет</b>	<b>2</b>		
	<b>ВСЕГО</b>	<b>69</b>	
	в том числе		
	обязательная аудиторная учебная нагрузка	46	
	практические занятия	26	
	самостоятельная работа обучающихся	23	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.**

Реализация программы требует наличия учебного кабинета деловой культуры.

Оборудование учебного кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-наглядные пособия по дисциплине;
- расходные материалы (бланки установленного образца, письменные принадлежности)

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиа-проектор, экран, диктофон, видеокамера.

#### **3.2. Информационное обеспечение обучения.**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

**Основные источники:**

1. Мандель, Б. Р. Деловая культура : учебное пособие [для обучающихся в системе среднего проф. образования] / Б. Р. Мандель. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 389 с. – ISBN 978-5-4475-8177-0. – Доступ из ЭБС «Консультант студента». – Текст: электронный.

**Дополнительная литература:**

1. Беспалова, Ю. М. Деловая этика, профессиональная культура и этикет : учебник / Ю. М. Беспалова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 386 с. – ISBN 978-5-9765-2778-2. – Доступ из ЭБС «Консультант студента». – Текст: электронный.
2. Делопроизводство и другие аспекты работы секретаря / Под. ред. Г.Ю. Касьяновой.- Москва : АБАК, 2023. – 304 с. – ISBN 978-5-9748-0677-3
3. Кузьмина, Е. Г. Деловая культура и психология управления : учебное пособие / Е. Г. Кузьмина, Н. В. Бубчикова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2020. – 250 с. – ISBN 978-5-9765-2436-1. – Доступ из ЭБС «Консультант студента». – Текст: электронный.

**Лицензионное программное обеспечение:**

- Office Standard, лицензия № 66869707 (договор №70-А/2016.87278 от 24.05.2016);
- System Center Configuration Manager Client ML, System Center Standard, лицензия № 66085892 (договор №307-А/2015.463532 от 07.12.2015);
- Windows, лицензия № 66869717 (договор №70-А/2016.87278 от 24.05.2016);

- Office Standard, лицензия № 65121548 (договор №96-А/2015.148452 от 08.05.2016);
- Windows Server - Device CAL, Windows Server – Standard, лицензия № 65553756 (договор № РГМУ1292 от 24.08.2015);
- Windows, лицензия № 65553761 (договор №РГМУ1292 от 24.08.2015);
- Windows Server Datacenter - 2 Proc, лицензия № 65952221 (договор №13466/РНД1743/РГМУ1679 от 28.10.2015);
- Kaspersky Total Security 500-999 Node 1 year Educational Renewal License (Договор № 264-А/2021 от 13.07.2021);
- Предоставление услуг связи (интернета): «Эр-Телеком Холдинг» - договор РГМУ20218 от 20.04.2022; «МТС» - договор РГМУ20530 от 23.05.2022.

### Интернет-ресурсы:

	ЭЛЕКТОРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ	Доступ к ресурсу
1.	Электронная библиотека РостГМУ. – URL: <a href="http://109.195.230.156:9080/opacg/">http://109.195.230.156:9080/opacg/</a>	Доступ неограничен
2.	Консультант студента [Комплекты: «Медицина. Здравоохранение. ВО»; «Медицина. Здравоохранение. СПО»; «Психологические науки»] : Электронная библиотечная система. – Москва : ООО «Политехресурс». - URL: <a href="https://www.studentlibrary.ru">https://www.studentlibrary.ru</a> + возможности для инклюзивного образования	Доступ неограничен
3.	Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: <a href="http://elibrary.ru">http://elibrary.ru</a>	Открытый доступ
4.	Национальная электронная библиотека. - URL: <a href="http://нэб.рф/">http://нэб.рф/</a>	Доступ с компьютеров библиотеки
5.	Российское образование. Единое окно доступа / Федеральный портал. - URL: <a href="http://www.edu.ru/">http://www.edu.ru/</a> . – Новая образовательная среда.	Открытый доступ
6.	Официальный интернет-портал правовой информации. - URL: <a href="http://pravo.gov.ru/">http://pravo.gov.ru/</a>	Открытый доступ
7.	КиберЛенинка : науч. электрон. биб-ка. - URL: <a href="http://cyberleninka.ru/">http://cyberleninka.ru/</a>	Открытый доступ
8.	Словари и энциклопедии на Академике. - URL: <a href="http://dic.academic.ru/">http://dic.academic.ru/</a>	Открытый доступ
9.	ВНИИДАД : официальный сайт / Федеральное бюджетное учреждение Всероссийский научно-исследовательский институт документоведения и архивного дела. - URL: <a href="https://vniidad.ru/?ysclid=las12w7v58553020509#">https://vniidad.ru/?ysclid=las12w7v58553020509#</a>	Открытый доступ
10.	Федеральное архивное агентство : официальный сайт. - URL: <a href="https://archives.gov.ru/?ysclid=las1c37g5z679826231">https://archives.gov.ru/?ysclid=las1c37g5z679826231</a>	Открытый доступ
11.	Бесплатные видео-лекции по делопроизводству, электронному документообороту и архиву / сайт «Обучение – здесь и сейчас». - URL: <a href="https://seminarna.ru/214.html">https://seminarna.ru/214.html</a> .	Открытый доступ
12.	Делопроизводство и документооборот: система дистанционного бизнес-образования малого и среднего предпринимательства / сайт «Businesslearning.ru». - URL: <a href="http://www.businesslearning.ru/CoursFrm.asp?actid=146&amp;inp=businesstest">http://www.businesslearning.ru/CoursFrm.asp?actid=146&amp;inp=businesstest</a> .	Открытый доступ

### **Периодические издания:**

1. Делопроизводство [Электронный ресурс] : - Доступ из ЭБС eLIBRARY.RU
2. Делопроизводство и документооборот на предприятии [Электронный ресурс] : - Доступ из ЭБС eLIBRARY.RU

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

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Умения:</b>	
- эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- поддерживать деловую репутацию;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.

	задач.
- создавать и соблюдать имидж делового человека;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- организовывать рабочее место	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
<b>Знания:</b>	
- правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению;	- фронтальный опрос; - индивидуальный устный (письменный) опрос; - тестирование; - терминологический диктант; - контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы; - решение ситуационных задач.
- психологические основы общения;	- фронтальный опрос; - индивидуальный устный (письменный) опрос; - тестирование; - терминологический диктант; - контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы; - решение ситуационных задач.
- основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и	- фронтальный опрос; - индивидуальный устный (письменный) опрос; - тестирование;

<p>подчиненных;</p> <p>-</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- нормы речевого этикета в деловом общении;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной</li> </ul>



	работы; - решение ситуационных задач.
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	- фронтальный опрос; - индивидуальный устный (письменный) опрос; - тестирование; - терминологический диктант; - контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы; - решение ситуационных задач.

В соответствии с требованиями ФГОС по специальности достижение личностных результатов не выносится на итоговую оценку обучающихся, а является предметом оценки эффективности воспитательно-образовательной деятельности колледжа. Оценка этих достижений проводится в форме, не представляющей угрозы личности, психологической безопасности и эмоциональному статусу обучающегося, и может использоваться исключительно в целях оптимизации личностного развития обучающихся.

Комплексная характеристика общих и профессиональных компетенций, личностных результатов составляется на основе Портфолио обучающегося. Цель Портфолио – собрать, систематизировать и зафиксировать результаты развития обучающегося, его усилия и достижения в различных областях, продемонстрировать весь спектр его способностей, интересов, склонностей, знаний и умений.

Приложение к рабочей  
программе учебной  
дисциплины ОП.01  
Основы деловой  
культуры

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.01 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**

специальность СПО 46.01.03 Делопроизводитель  
квалификация Делопроизводитель  
очная форма обучения

Контрольно-оценочные средства по учебной дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры разработаны на основе Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности среднего профессионального образования 46.01.03 Делопроизводитель, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 11.08.2014 N 970 и рабочей программой соответствующей учебной дисциплины.

**Организация-разработчик:** ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России, колледж.

**Разработчик:** *Капица А.А.*, преподаватель первой квалификационной категории колледжа ФГБОУ ВО РостГМУ Минздрава России.

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля.

КОС разработаны в соответствии с:  
программой подготовки квалифицированных рабочих и служащих в соответствии с ФГОС по профессии специальность СПО 46.01.03 Делопроизводитель  
квалификация Делопроизводитель и  
рабочей программой учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры.

## 2. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры обучающийся должен

### **уметь:**

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место;

### **знать:**

- правила делового общения;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

**ОК и ПК, которые актуализируются при изучении учебной дисциплины:**

Учебная дисциплина ОП.01 Деловая культура наряду с другими учебными дисциплинами обеспечивает развитие следующих общих компетенций:

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

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

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

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

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

и способствует формированию следующих профессиональных компетенций:

ПК 1.1. Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации.

ПК 1.2. Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации.

ПК 1.3. Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных.

ПК 1.4. Вести картотеку учета прохождения документальных материалов.

ПК 1.5. Осуществлять контроль за прохождением документов.

ПК 1.6. Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники.

ПК 1.7. Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов.

ПК 2.1. Формировать дела.

ПК 2.2. Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации.

ПК 2.3. Систематизировать и хранить документы текущего архива.

ПК 2.4. Обеспечивать сохранность проходящей служебной документации.

ПК 2.5. Готовить и передавать документы на архивное хранение.

ПК 2.6. Обеспечивать сохранность архивных документов в организации.

### 3. Формы и методы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Умения:</b>	
- У 1. эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- У 2. соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- У 3. составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- У 4. поддерживать деловую репутацию;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- У 5. создавать и соблюдать имидж делового человека;	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
- У 6. организовывать рабочее место	- наблюдение и оценка демонстрации обучающимися практических умений; - контроль выполнения практических заданий; - контроль выполнения заданий самостоятельной работы; - оценка решения ситуационных задач.
<b>Знания:</b>	

<p>- З 1. правила поведения человека; нравственные требования к профессиональному поведению;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- З 2. психологические основы общения;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- З 3. основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- З 4. нормы речевого этикета в деловом общении;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- З 5. этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, посетителями;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- З 6. основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- З 7. составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> </ul>

<p>макияж, аксессуары;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>
<p>- З 8. правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul>



**4. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам),  
видам контроля  
по дисциплине  
ОП.01 Основы деловой культуры**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части), умений, знаний	Наименование оценочного средства
	Введение	1., У 2., У 3., У 4., У 5., У 6., З 1., З 2., З 3., З 4., З 5., З 6., З 7., З 8. ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7. ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6., ПК 1.7., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., ПК 2.6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и оценка демонстрации обучающимся практических умений;</li> <li>- контроль выполнения практических заданий;</li> <li>- контроль выполнения заданий самостоятельной работы;</li> <li>- оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы</li> </ul>
1.	<b>Раздел 1. Субъекты и предмет деловой коммуникации</b>		
1.1	Тема 1.1. Этические нормы деловой коммуникации	У 1., У 2., У 3., У 4., У 5., У 6., З 1., З 2., З 3., З 4., З 5., З 6., З 7., З 8. ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7. ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6., ПК 1.7., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., ПК 2.6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и оценка демонстрации обучающимся практических умений;</li> <li>- контроль выполнения практических заданий;</li> <li>- контроль выполнения заданий самостоятельной работы;</li> <li>- оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы</li> </ul>
1.2	Тема 1.2. Коммуникативная сторона деловой культуры	У 1., У 2., У 3., У 4., У 5., У 6., З 1., З 2., З 3., З 4., З 5., З 6., З 7., З 8. ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7. ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и оценка демонстрации обучающимся практических умений;</li> <li>- контроль выполнения практических заданий;</li> <li>- контроль выполнения заданий самостоятельной работы;</li> </ul>

		1.5., ПК 1.6., ПК 1.7., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., ПК 2.6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы</li> </ul>
1.3	Тема 1.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловой коммуникации	У 1., У 2., У 3., У 4., У 5., У 6., З 1., З 2., З 3., З 4., З 5., З 6., З 7., З 8. ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7. ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6., ПК 1.7., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., ПК 2.6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и оценка демонстрации обучающимся практических умений;</li> <li>- контроль выполнения практических заданий;</li> <li>- контроль выполнения заданий самостоятельной работы;</li> <li>- оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы</li> </ul>
<b>2.</b>	<b>Раздел 2. Особенности деловой коммуникации.</b>		
2.1	Тема 2.1. Формы и методы деловой коммуникации	У 1., У 2., У 3., У 4., У 5., У 6., З 1., З 2., З 3., З 4., З 5., З 6., З 7., З 8. ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7. ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6., ПК 1.7., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., ПК 2.6.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и оценка демонстрации обучающимся практических умений;</li> <li>- контроль выполнения практических заданий;</li> <li>- контроль выполнения заданий самостоятельной работы;</li> <li>- оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы</li> </ul>
2.2	Тема 2.2. Особенности этикета в деловой коммуникации	У 1., У 2., У 3., У 4., У 5., У 6., З 1., З 2., З 3., З 4., З 5., З 6., З 7., З 8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наблюдение и оценка демонстрации обучающимся практических умений;</li> </ul>

		<p>ОК 1., ОК 2., ОК 3., ОК 4., ОК 5., ОК 6., ОК 7.  ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 1.5., ПК 1.6., ПК 1.7., ПК 2.1., ПК 2.2., ПК 2.3., ПК 2.4., ПК 2.5., ПК 2.6.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- контроль выполнения практических заданий;</li> <li>- контроль выполнения заданий самостоятельной работы;</li> <li>- оценка решения ситуационных задач;</li> <li>- фронтальный опрос;</li> <li>- индивидуальный устный (письменный) опрос;</li> <li>- тестирование;</li> <li>- терминологический диктант;</li> <li>- контроль качества выполнения и оценка заданий для самостоятельной работы</li> </ul>
2.	Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета		<p>Вопросы для собеседования. Ситуационные задачи.</p>

## 5. КОМПЛЕКТ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

### Занятие 1. Этические нормы деловой коммуникации.

1. Какая из следующих характеристик является частью этических норм деловой коммуникации?
  - а) Применение манипуляции для достижения целей
  - б) Открытость и честность**
  - в) Использование обмана для улучшения образа компании
  - г) Осуждение и критика безобоснованных действий коллег
2. Каково правильное поведение в случае обнаружения нарушения этических норм в деловой коммуникации?
  - а) Молчать и не вмешиваться в ситуацию
  - б) Сообщить руководству или HR-отделу о проблеме**
  - в) Использовать информацию в своих интересах
  - г) Поддержать нарушителя для предотвращения конфликта
3. Какое из следующих поведений является примером этически неприемлемой деловой коммуникации?
  - а) Уважительное общение с коллегами и клиентами
  - б) Публичное осуждение решений руководства**
  - в) Обмен информацией в интересах компании
  - г) Использование обмана для получения выгоды
4. Какая из перечисленных стратегий помогает соблюдать этические нормы в деловой коммуникации?
  - а) Избегать конструктивной критики
  - б) Использовать личные связи для достижения целей
  - в) Соблюдать конфиденциальность информации**
  - г) Распространять слухи о коллегах
5. Каково рекомендуемое поведение в случае конфликта интересов между работодателем и клиентом?
  - а) Предпочтение интересам клиента**
  - б) Предпочтение интересам работодателя
  - в) Использование конфликта в своих интересах
  - г) Избегание принятия стороны
6. Какие из нижеперечисленных действий следует избегать в профессиональной коммуникации?
  - а) Открытый и честный обмен информацией
  - б) Распространение слухов и сплетен**
  - в) Активное участие в конструктивном диалоге
  - г) Поддержка коллег в разрешении конфликтов
7. Какова роль эмпатии в этической деловой коммуникации?
  - а) Эмпатия не играет роли в деловой коммуникации
  - б) Эмпатия помогает понять точку зрения собеседника и строить отношения на основе взаимопонимания**
  - в) Эмпатия используется для манипулирования собеседником
  - г) Эмпатия приводит к субъективным решениям и конфликтам

8. Каково значение конфиденциальности в деловой коммуникации? а)  
Конфиденциальность не имеет значения в деловой среде  
**б) Конфиденциальность обеспечивает защиту чувствительной информации и укрепляет доверие**  
в) Конфиденциальность мешает эффективному обмену информацией  
г) Конфиденциальность используется для манипулирования информацией
9. Каково значение честности в деловой коммуникации?  
а) Честность не имеет значения, если она противоречит интересам компании **б)**  
**Честность обеспечивает сохранение репутации и доверия**  
в) Честность препятствует достижению целей компании  
г) Честность может быть жертвой в конфликте интересов

## Занятие 2. Современные правила делового общения.

1. Сложный, многоступенчатый процесс, выступающий одновременно как процесс взаимодействия, обмен информацией и как отношение людей друг к другу, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимопонимания, называется  
а) коммуникация  
**б) общение**  
в) деятельность  
г) развития
2. Процесс обмена информацией между людьми об опыте, понимании окружающего мира и отношении к происходящему в нем называется  
**а) коммуникация**  
б) интеракция  
в) познание  
г) управление
3. Процесс взаимодействия людей друг с другом в ходе общения, состоящий в обмене действиями и поступками, называется  
а) коммуникация  
б) деятельность  
**в) интеракция**  
г) управление
4. Форма взаимодействия людей, при которой их действия подчинены решению конкретной задачи и следованию определенным нормам поведения, называется  
а) трудовая деятельность  
б) профессиональное общение  
**в) деловое общение**  
г) интеракция
5. В едином процессе общения выделяют ... стороны:

- а) две
- б) четыре
- в) три**

6. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- а) деловая беседа
- б) телефонные переговоры**
- в) деловые переговоры**
- г) деловое поведение

7. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется

- а) деловое общение
- б) ритуальное общение
- в) социально-ориентированное общение
- г) профессиональное общение**

8. Вид общения, целью которого является извлечение выгоды от собеседника при помощи различных приемов в зависимости от особенностей личности собеседника

- а) деловое общение
- б) манипулятивное общение**
- в) социально-ориентированное общение
- г) профессиональное общение

9. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, в частности в условиях лечебного взаимодействия называется

- а) интерактивной толерантностью
- б) интерактивной компетентностью
- в) коммуникативной толерантностью
- г) коммуникативной компетентностью**

10. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению называется

- а) рефлексия**
- б) самосознание
- в) идентификация
- г) интеракция

### **Занятие 3. Организация деловой коммуникации**

1. Каковы общие требования к деловым письмам? (Несколько вариантов ответа)
- а) бумага должна быть хорошего качества;**

- б) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;**
- в) абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;**
- г) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

2. Какие виды писем пишутся только от руки? (Несколько вариантов ответа)

- а) письмо-соболезнование;**
- б) письмо-благодарность;**
- в) письмо-поздравление;**
- г) письмо-просьба.

3. Что такое деловое письмо?

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;**
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

4. Автором служебного письма является...

- а) организация, фирма, от имени которой посылается письмо;**
- б) должностное лицо, которое посылает письмо;
- в) исполнитель, который готовит письмо;
- г) лицо, отправившее письмо.

5. Что из перечисленного является формами делового общения?

- а) совещание;**
- б) разговор по телефону;
- в) конференция;**
- г) деловое письмо (невербальная форма).**

#### **Занятие 4. Коммуникативная сторона общения.**

1. Какая из следующих форм коммуникации включает в себя использование языка и звуков?

- а) Вербальная коммуникация**
- б) Невербальная коммуникация
- в) Письменная коммуникация
- г) Электронная коммуникация
- д) Сверхвербальная коммуникация

2. Какая из перечисленных форм коммуникации основана на использовании жестов, мимики и телодвижений?

- а) Вербальная коммуникация
- б) Письменная коммуникация
- в) Невербальная коммуникация**

- г) Электронная коммуникация
  - д) Аудиовизуальная коммуникация
3. Какой из следующих принципов коммуникации подразумевает умение выражать свои мысли и идеи в понятной форме?
- а) Эмпатия
  - б) Активное слушание
  - в) Эффективная речевая коммуникация**
  - г) Поддержка и подтверждение
  - д) Культурная компетентность
4. Какое из нижеперечисленных явлений связано с пониманием и уважением культурных особенностей собеседников?
- а) Эмпатия
  - б) Конфликт интересов
  - в) Культурная компетентность**
  - г) Активное слушание
  - д) Вербальная агрессия
5. Какая из перечисленных стратегий активного слушания подразумевает повторение ключевых слов или фраз собеседника?
- а) Парافразирование**
  - б) Эмпатия
  - в) Подтверждение
  - г) Сверхвербальная коммуникация
  - д) Активное внимание
6. Какая из следующих характеристик является частью невербальной коммуникации?
- а) Использование слов
  - б) Использование интонации**
  - в) Использование электронной почты
  - г) Использование структуры предложений
  - д) Использование пунктуации
7. Какое из нижеперечисленных явлений описывает соблюдение социальных и профессиональных норм в процессе коммуникации?
- а) Вербальная агрессия
  - б) Конфликт интересов
  - в) Этическая коммуникация**
  - г) Интерперсональные конфликты
  - д) Стрессовая реакция
8. Какая из следующих характеристик является важной для эффективной коммуникации в групповом контексте?
- а) Авторитарность
  - б) Эгоцентризм
  - в) Сотрудничество**
  - г) Конкуренция
  - д) Стрессовая реакция



9. Какое из нижеперечисленных явлений описывает коммуникацию, основанную на использовании интернет-технологий?

**а) Электронная коммуникация**

б) Вербальная коммуникация

в) Невербальная коммуникация

г) Письменная коммуникация

д) Аудиовизуальная коммуникация

10. Какая из перечисленных форм коммуникации основана на обмене письменными сообщениями?

**а) Письменная коммуникация**

б) Вербальная коммуникация

в) Невербальная коммуникация

г) Электронная коммуникация

д) Аудиовизуальная коммуникация

### **Занятие 5. Языковые формулы официальных документов.**

1. Что означает аббревиатура "CEO" в официальных документах?

а) Central Executive Office

**б) Chief Executive Officer**

с) Corporate Engagement Officer

д) Customer Experience Officer

2. Какое из следующих словосочетаний чаще всего используется в заключительной части официальных документов?

а) "В целях обеспечения"

б) "В силу вышеизложенного"

с) "По результатам анализа"

**д) «С учетом вышесказанного»**

3. Что означает аббревиатура "CEO" в официальных документах?

а) Central Executive Office

**б) Chief Executive Officer**

с) Corporate Engagement Officer

д) Customer Experience Officer

4. Какой стиль письма наиболее распространен в официальных документах? а)

Креативный стиль

**б) Бизнес-стиль**

с) Академический стиль

д) Художественный стиль

5. Что означает аббревиатура "CFO" в официальных документах?

а) Central Financial Officer

**б) Chief Financial Officer**

с) Corporate Financial Officer

d) Customer Focus Officer

6. Какой из следующих терминов чаще всего используется для обозначения "согласно" в официальных документах?

a) **"In accordance with"**

b) "Per"

c) "Pursuant to"

d) "As per"

7. Какое из следующих выражений обычно используется для обозначения "в соответствии с" в официальных документах?

a) **"In compliance with"**

b) "Underneath"

c) "Beside"

d) "Next to"

8. Какая из следующих фраз обычно используется для обозначения "по предписанию" в официальных документах?

a) "At the discretion of"

b) "At the behest of"

c) **"By order of"**

d) "At the request of"

9. Какой из следующих терминов чаще всего используется для обозначения "в целях" в официальных документах?

a) **"For the purpose of"**

b) "Because of"

c) "Due to"

d) "Owing to"

10. Какое из следующих словосочетаний чаще всего используется для обозначения "согласно" в официальных документах?

a) **"In accordance with"**

b) "Per"

c) "Pursuant to"

d) "As per"

## Занятие 6. Виды коммуникации.

1. Какой из перечисленных видов коммуникации подразумевает обмен информацией без использования слов?

a) Вербальная коммуникация

b) **Невербальная коммуникация**

c) Письменная коммуникация

d) Паралингвистическая коммуникация

2. Какой вид коммуникации включает в себя использование жестов, мимики и телодвижений?

a) Вербальная коммуникация

b) **Невербальная коммуникация**

- с) Паралингвистическая коммуникация  
 d) Аудиовизуальная коммуникация
3. Какой вид коммуникации описывает общение с помощью звуков и речи?  
 a) Невербальная коммуникация  
 b) Паралингвистическая коммуникация  
**с) Вербальная коммуникация**  
 d) Электронная коммуникация
4. Какой из перечисленных видов коммуникации основан на использовании технологий для передачи информации?  
 a) Личная коммуникация  
 b) Межличностная коммуникация  
**с) Электронная коммуникация**  
 d) Групповая коммуникация
5. Какой вид коммуникации подразумевает общение между двумя или более людьми лицом к лицу?  
 a) Электронная коммуникация  
**б) Межличностная коммуникация**  
 с) Групповая коммуникация  
 d) Массовая коммуникация
6. Какой вид коммуникации включает обмен информацией с помощью электронных устройств, таких как телефоны или компьютеры?  
 a) Личная коммуникация  
**б) Электронная коммуникация**  
 с) Межличностная коммуникация  
 d) Групповая коммуникация
7. Какой из перечисленных видов коммуникации характеризуется общением в рамках организации или коллектива?  
 a) Личная коммуникация  
 b) Межличностная коммуникация  
**с) Организационная коммуникация**  
 d) Семейная коммуникация
8. Какой вид коммуникации включает в себя передачу информации через письма, электронные сообщения или записи?  
 a) Паралингвистическая коммуникация  
**б) Письменная коммуникация**  
 с) Межличностная коммуникация  
 d) Групповая коммуникация
9. Какой из перечисленных видов коммуникации описывает обмен информацией внутри семьи?  
**а) Семейная коммуникация**  
 б) Личная коммуникация  
 с) Организационная коммуникация  
 d) Групповая коммуникация
10. Какой вид коммуникации связан с передачей информации через звуковые

сигналы, такие как тон речи, интонация и темп?

- a) Вербальная коммуникация
- b) Паралингвистическая коммуникация**
- c) Невербальная коммуникация
- d) Эмоциональная коммуникация

### **Занятие 7. Индивидуальные особенности личности в деловой коммуникации.**

1.Какая из следующих черт характера часто ассоциируется с эмпатией и способностью понимать чувства других людей?

- a) Экстраверсия
- б) Интроверсия
- в) Амбиверсия
- г) Эмпатия**

2.Какая личностная черта чаще всего связана с тенденцией к конфликтам и негативной эмоциональной реакцией на стрессовые ситуации?

- a) Толерантность
- б) Нейтралитет
- в) Невротизм**
- г) Самоэффективность

3.Какой аспект личности связан с предпочтением взаимодействия в группе или предпочтением индивидуальной работы?

- a) Эмпатия
- б) Экстраверсия**
- в) Агрессивность
- г) Рефлексивность

4.Какая из следующих черт характера обычно ассоциируется с организованностью, пунктуальностью и ответственностью?

- a) Творческое мышление
- б) Эмоциональная устойчивость
- в) Логичность
- г) Сознательность**

5.Какая личностная черта обычно связана с умением рационально рассуждать и принимать решения на основе логики и анализа?

- a) Экстраверсия
- б) Нейтралитет
- в) Интроверсия
- г) Рациональность**

6.Какая черта личности обычно связана с ориентацией на долгосрочные цели и стремлением к достижению успеха?

- а) Эмпатия
- б) Амбиверсия
- в) Лидерство
- г) **Амбиции**

7.Какая личностная черта может влиять на способность к эффективной коммуникации, особенно при принятии решений в группе?

- а) Самооценка
- б) **Экстраверсия**
- в) Рефлексивность
- г) Интроверсия

8.Какой аспект личности связан с способностью адаптироваться к переменам и управлением стрессом?

- а) **Эмоциональная устойчивость**
- б) Творческое мышление
- в) Интуиция
- г) Невротизм

9.Какая черта характера может способствовать развитию эффективного руководства и организации команды?

- а) **Лидерство**
- б) Самооценка
- в) Невротизм
- г) Амбиции

10.Какой аспект личности связан с открытостью новым идеям, готовностью к экспериментам и креативному мышлению?

- а) Рациональность
- б) Эмпатия
- в) **Творческое мышление**
- г) Самоэффективность

### **Занятие 8. Формирование волевых качеств личности.**

1.Что из следующего не является ключевым аспектом формирования волевых качеств личности?

- а) Самоконтроль
- б) Целеустремленность
- в) Произвольное внимание
- г) **Самоутверждение**

2.Какое из перечисленных утверждений соответствует формированию волевых качеств?

- а) Пассивность в принятии решений
- б) Отсутствие планирования действий
- в) **Умение преодолевать трудности**
- г) Низкая уверенность в себе

3.Что из нижеуказанного чаще всего помогает развить силу воли?

- а) Избегание любых сложностей
- б) Постоянная занятость
- в) Постановка и достижение целей
- г) Пассивное отношение к жизни

4. Какое из нижеперечисленных утверждений наиболее сильно поддерживает формирование волевых качеств?

- а) Отсутствие планирования действий
- б) Постоянное откладывание дел на потом
- в) Регулярная практика самоконтроля**
- г) Пассивное принятие обстоятельств

5. Какой из следующих аспектов характеризует сильную волю?

- а) Постоянное изменение целей
- б) Умение принимать быстрые и спонтанные решения
- в) Устойчивость к трудностям и стрессу**
- г) Частые сдвиги и отступления

6. Какой из нижеприведенных факторов не способствует развитию волевых качеств?

- а) Самодисциплина
- б) Ответственность за свои действия
- в) Самоутверждение без оглядки на окружающих**
- г) Упорство в достижении целей

7. Что из следующего наиболее эффективно способствует развитию силы воли?

- а) Избегание трудностей и конфликтов
- б) Регулярное выполнение задач**
- в) Отсутствие планирования действий
- г) Неспособность к анализу своих ошибок

8. Какой из следующих аспектов характеризует слабую волю?

- а) Постоянное стремление к самосовершенствованию
- б) Неумение контролировать собственные эмоции**
- в) Умение принимать конструктивную критику
- г) Уверенность в себе и своих способностях

9. Какой аспект личности способствует формированию волевых качеств через самоанализ и рефлекссию?

- а) Эмпатия
- б) Лидерство
- в) Самооценка**
- г) Интроверсия

10. Какой из следующих аспектов личности способствует формированию волевых качеств через умение принимать сложные решения и нести ответственность за них?

- а) Решимость**
- б) Отсутствие самодисциплины
- в) Пассивность

г) Интроверсия

### **Занятие 9. Эмоции и чувства в деловой коммуникации.**

1. Какое из следующих утверждений наиболее точно описывает роль эмоций в деловой коммуникации?

- а) Эмоции нежелательны и могут привести к конфликтам.
- б) Эмоции играют важную роль в понимании и формировании отношений.**
- в) Эмоции не имеют никакого значения в деловой среде.
- г) Эмоции препятствуют эффективной коммуникации.

2. Какой аспект чувств обычно усиливается в ситуациях делового конфликта? а)

Радость

**б) Гнев**

в) Спокойствие

г) Равнодушие

3. Что из нижеперечисленного может быть результатом эмоциональной интеллигентности в деловой коммуникации?

- а) Ухудшение отношений с коллегами
- б) Уменьшение эффективности работы команды
- в) Лучшее управление стрессом и конфликтами**
- г) Рост эмоциональной неустойчивости

4. Какое из следующих высказываний соответствует роли эмпатии в деловой коммуникации?

- а) Эмпатия препятствует пониманию точки зрения других людей.
- б) Эмпатия позволяет выявить потребности и ожидания других людей.**
- в) Эмпатия делает человека уязвимым и непрофессиональным.
- г) Эмпатия не имеет места в деловом общении.

5. Какое из следующих утверждений соответствует эмоциональной интеллигентности?

- а) Необходимость подавления всех эмоций в деловом окружении.
- б) Способность понимать и управлять своими и чужими эмоциями.**
- в) Игнорирование эмоциональных аспектов в деловой среде.
- г) Отрицание важности эмоций в процессе принятия решений.

6. Какое из следующих высказываний соответствует роли эмоций в процессе принятия решений?

- а) Эмоции негативно влияют на способность принимать обоснованные решения.
- б) Эмоции могут обесценивать информацию, что приводит к ошибочным решениям.
- в) Эмоции могут помочь выявить важные аспекты ситуации и принять правильное решение.**
- г) Эмоции никак не влияют на процесс принятия решений.

7. Какой аспект чувств обычно является ключевым в процессе формирования доверия в деловой коммуникации?

- а) Радость
- б) Иррациональный страх**

**в) Эмпатия**

г) Гнев

8. Что из нижеперечисленного обычно считается стратегией эмоционального регулирования в деловой коммуникации?

а) Выражение эмоций без контроля

б) Избегание любых проявлений эмоций

**в) Осознанное управление эмоциональными реакциями**

г) Подавление всех эмоций

9. Какой из следующих аспектов личности может считаться препятствием для эффективной деловой коммуникации?

а) Эмпатия

б) Эмоциональная интеллигентность

**в) Низкая эмоциональная устойчивость**

г) Умение принимать чужие эмоции

**Занятие 10. Занятие 11. Техники и приемы общения.**

1. В основе классификации делового общения не лежит

**а) его содержательная направленность**

**б) его целевая ориентация**

в) его функциональное значение

2. Этика — это:

а) отвлеченные рассуждения

**б) наука для описания и объяснения морали.**

в) правила поведения за столом.

г) дворянская честь.

3. Кто из древнегреческих философов ввел понятие "этика"?

а) Демокрит.

**б) Аристотель**

в) Эпикур.

г) Протагор.

4. Эстетика — это

**а) чувство, чувственное восприятие**

б) отвлеченные рассуждения

в) формы и нормы

г) вселенской любви и сострадания ко всем живым

5. Что такое активное слушание?

**а. Процесс, включающий в себя полное внимание к собеседнику и демонстрацию этого внимания.**

б. Процесс, включающий в себя только ожидание своей очереди для высказывания собственного мнения.



- с. Процесс, включающий в себя игнорирование собеседника и концентрацию только на своих мыслях.
- 6. Какие существуют основные элементы невербальной коммуникации?
  - а. Жесты, мимика, тон голоса.**
  - б. Текст сообщения.
  - с. Интеллектуальное содержание.
- 7. Какие основные принципы эффективного общения?
  - а. Навязывание своего мнения, игнорирование собеседника.
  - б. Ясность сообщения, активное слушание, уважение к собеседнику.**
  - с. Прерывание других, критика и обвинения.
- 8. Что такое "я-сообщение" и как оно может быть полезно в общении?
  - а. Это сообщение, в котором только говорится о себе, игнорируя других.
  - б. Это сообщение, в котором выражаются собственные мысли, чувства и потребности без обвинений или критики в адрес собеседника.**
  - с. Это сообщение, в котором предполагается, что собеседник уже знает все о вас.
- 9. Что такое эмпатия в контексте общения?
  - а. Это игнорирование чувств и эмоций собеседника.
  - б. Это способность поставить себя на место другого человека, понять его эмоции и проявить сочувствие.**
  - с. Это подражание поведению собеседника для установления контакта.

Тема 11.

### **Занятие 12. Занятие 13. Конфликт в общении. Способы разрешения конфликта.**

1. Столкновение разнонаправленных целей, интересов, позиций, мнений и взглядов, субъектов взаимодействия, фиксируемых в жесткой форме, называется
  - а) ссора
  - б) конфликт**
  - в) противоборство
  - г) разногласия
  
2. Стратегия реагирования, подразумевающая любые попытки урегулировать конфликт на условиях одной стороны без учета интересов другой, применяются разные тактики: угрозы, запугивания наказанием и т.д.
  - а) разрешения проблемы
  - б) уступок
  - в) соперничества**
  - г) ухода

3. Стратегия реагирования, при которой конфликтующие стороны прилагают усилия, чтобы выяснить проблемы, разделяющие стороны, разработать и принять взаимовыгодное решение

**а) сотрудничества**

б) уступок

в) соперничества

г) ухода

4. Процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющей личную значимость для участников конфликта, и на этой основе гармонизация их взаимоотношений, называется

а) усиление конфликта

**б) разрешение конфликта**

в) разногласия конфликта

г) затухание конфликта

5. Объективно существующая или воображаемая проблема, служащая источником противоречий между людьми

а) объект конфликта

**б) предмет конфликта**

в) конфликтная ситуация

г) результат конфликта

6. Стадия развития конфликта, на которой происходит резкая интенсификация борьбы оппонентов

а) инцидент

б) взаимодействие

**в) эскалация**

г) разрешение

7. Стадия развития конфликта, на которой осуществляется переход от конфликтного противодействия к поиску решения проблемы и прекращению конфликта

а) эскалация

б) разрешение

**в) завершение**

г) инцидент

8. Процесс уменьшения актуальности и остроты имеющихся у конфликтующих сторон противоречий называется

а) завершение

б) разрешение

**в) затухание**

г) урегулирование

9. Процесс целенаправленной деятельности участников конфликта по разрешению имеющихся противоречий и принятию решения

**а) урегулирование**

б) посредничество

в) разрешение

г) завершение

10. Форма завершения конфликтного взаимодействия, в которой разрешение одних противоречий в общении и деятельности людей, порождает новые противоречия, взаимосвязанные с теми, которые были разрешены

**а) перерастание в другой конфликт**

б) динамика конфликта

в) частичное урегулирование

г) противоборство сторон

11. Человек, выступающий в роли посредника между конфликтующими людьми, занимающий нейтральную позицию и осуществляющий деятельность по поиску и принятию ими решения для завершения конфликта

а) участник конфликта

**б) медиатор**

в) коммуникатор

г) оппонент

### **Занятие 15. Внешний облик работника. Организация рабочего пространства.**

1. Форма взаимодействия людей, при которой их действия подчинены решению конкретной задачи и следованию определенным нормам поведения, называется

а) трудовая деятельность

б) профессиональное общение

**в) деловое общение**

г) интеракция

2. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется

а) деловое общение

б) ритуальное общение

в) социально-ориентированное общение

**г) профессиональное общение**

3. Вид общения, целью которого является извлечение выгоды от собеседника при помощи различных приемов в зависимости от особенностей личности

собеседника

- а) деловое общение
- б) манипулятивное общение**
- в) социально-ориентированное общение
- г) профессиональное общение

4. Способность к сопереживанию и сочувствию другим людям, называется

- а) настроение
- б) эмпатия**
- в) экспрессия
- г) чувство

5. Средства общения, к которым относится речь, ее звуковая инструментовка и экспрессивность, называются

- а) невербальными
- б) вербальными**
- в) перцептивными
- г) коммуникативными

6. Мимика и жесты являются средствами общения, которые называются

- а) вербальными
- б) невербальными**
- в) перцептивными
- г) коммуникативными

7. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, в частности в условиях лечебного взаимодействия называется

- а) интерактивной толерантностью
- б) интерактивной компетентностью
- в) коммуникативной толерантностью
- г) коммуникативной компетентностью**

8. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению называется

- а) рефлексия**
- б) самосознание
- в) идентификация
- г) интеракция

9. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения

- а) средства общения**
- б) паралингвистика
- в) мыслительная деятельность

г) коммуникативный акт

10. Вид общения, в котором общающиеся соблюдают исторически сложившиеся, социально санкционированные, упорядоченные формы поведения

а) деловое общение

**б) ритуальное общение**

в) профессиональное общение

г) манипулятивное общение

11. Сложный психологический феномен, в котором соединяются чувственный, логический и эмоциональный компоненты, эмоциональное отношение и оценочные суждения о другом человеке

**а) первое впечатление**

б) социальная перцепция

в) стратегия поведения

г) социальный стереотип

12. Совокупность невербальных средств общения, создающих пространственно-временные характеристики общения

а) жестика

б) таксика

в) мимика

**г) проксемика**

13. Совокупность невербальных средств общения, включающих положения и движения тела

а) мимика

**б) пантомимика**

в) жестика

г) таксика

14. Вид общения, нацеленный на раскрытие личностных особенностей, психологических состояний, интересов и других лично значимых характеристик общающихся

а) лично-ориентированное

б) профессиональное

**в) доверительное**

г) манипулятивное

15. Вставьте пропущенное слово Риторика – филологическая наука, обозначающая отношение ... **мысли** к слову.

2. К основным законам риторики не относится закон

а) гармонизирующего диалога

- б) удовольствия
- в) эмоциональности речи
- г) краткости

16. Риторика относится к ... наукам

- а) философским
- б) гуманитарным
- в) лингвистическим
- г) **филологическим**

17. Наиболее полно соответствует современным научным взглядам следующее определение риторики

- а) наука о речи, об ораторском искусстве
- б) наука об искусной, витиеватой, украшенной речи
- в) **филологическая наука, изучающая отношение мысли к слову**
- г) **филологическая дисциплина, объектом которой является теория красноречия, ораторское искусство, способы построения выразительной речи во всех областях речевой деятельности (прежде всего в разных жанрах письменной и устной речи); близко соприкасается с поэтикой, стилистикой и культурой речи**

18. Общая риторика отличается от частной тем, что

- а) **общая риторика рассматривает общие законы речи, а частная – частные**
- б) законы и принципы общей риторики распространяются на все страны и народности, а частная изучает речевые особенности только конкретной нации
- в) общая риторика изучает универсальные законы любой речи, а частная – конкретные разновидности речи
- г) законы общей риторики универсальны, всеобщы, не имеют временных и пространственных границ, законы частной риторики – ограничены в пространстве и во времени

### **Занятие 16. Визитные карточки и подарки в деловой жизни.**

1. Понятие «имидж» связано по смыслу с такими словами, как...

- а) **сочетание**
- б) **образ, ожидание**
- в) реакция

2. Установите соответствие между компонентами, влияющими на имидж и их характеристиками

- а) **Отношение ко времени и восприятие времени в различных культурах**
- б) Расположение в пространстве (чувство расстояния, дистанции и т.д.)
- в) Движение тела

3. Интонационные характеристики голоса

- а) Хронемика
- б) Проксемика
- в) Кинесика
- г) Просодика и экстралингвистика**
- д) Эклектика

4. При построении собственного имиджа на рынке труда используются технологии...

- а) самозащиты
- б) самомаркетинга**
- в) самосохранения

5. К числу «статусных» аксессуаров, определяющих имидж деловой женщины, можно отнести...

- а) часы**
- б) атташе-кейс
- в) бусы
- г) шейный платок

### **Занятие 18. Элементы национальной этики в деловом общении.**

1. Каково значение культуры для делового общения?

- А) Культура не играет роли в деловом общении.
- Б) Культура влияет на общие нормы поведения и ожидания в деловой среде.**
- В) Культура препятствует развитию успешных деловых отношений.

2. Что означает концепция "лицо" в контексте делового общения?

- А) Лицо - это только внешний облик человека.
- Б) Лицо представляет собой образ, который человек стремится сохранить перед другими.**
- В) Лицо - это прошлое и настоящее человека, но не его будущее.

3. Вопрос: Что такое "комплиментарность" в деловом общении?

- А) Это отсутствие взаимного уважения между деловыми партнерами.
- Б) Это стремление к сотрудничеству и уважению культурных различий в деловом общении.**
- В) Это конфликт интересов между сторонами в бизнесе.

4. Какие факторы могут влиять на стиль общения в различных культурах?

- А) Только языковые различия.
- Б) Религиозные и культурные убеждения, исторические традиции, социальные структуры и другие.**
- В) Только финансовое положение страны.

5. Что означает понятие "самоидентификация" в контексте национальной этики?

- А) Это процесс самоподтверждения своего происхождения.**
- Б) Это процесс идентификации с другими культурами.
- В) Это игнорирование своего происхождения.

6. Какие элементы следует учитывать при планировании деловой встречи с представителями другой культуры?
- А) Ничего, так как культурные различия не играют роли в деловом общении.
  - Б) Понимание особенностей культуры, религии, обычаев и этикета страны, а также уважение к ним.**
  - В) Только языковые различия.



## 6. КОМПЛЕКТ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ

### Занятие 1.

**1. Задание.** Посетить любое культурное мероприятие из перечисленных видов: концерт, выставка, спектакль, кинофильм, конкурс, спортивное соревнование, КВН. Написать отзыв по следующему плану:

1. Когда и какое мероприятие вы посетили?
2. Каковы были причины посещения (побудительные или случайные)?
3. Структура и содержание мероприятия (что было в программе, кто организаторы и исполнители, какова очередность и название частей, сюжетное развитие и т.п.)
4. Качество исполнения: звук, свет, акустика зала, костюмы, декорации, игра актеров, слово ведущего, реакция зала (эстетический аспект).
5. Атмосфера в зале: было ли внимание со стороны зрителей, особенности поведения отдельных групп (этический аспект).
6. Ваше личное впечатление от мероприятия, оценка по пятибалльной шкале.
7. Ваши пожелания организаторам, исполнителям и зрителям.

### Занятие 2.

**Задание. Концептуальные основы искусства (этико-эстетический аспект) Задание.** Из предложенных шести ответов выберите два-три верных и наиболее значимых для вас ответа и подчеркните.

№ п/п	Вопросы	Ответы	Баллы
1	К какой сфере познания относится искусство?	<b>А) научная</b> <b>Б) чувственная</b> <b>В) художественно-образная</b> Г) эстетическая Д) эмпирическая Е) рационально-логическая	
2	Какие из этих эстетических категорий - основные?	<b>А) возвышенное</b> <b>Б) прекрасное</b> В) грациозное Г) комическое Д) ужасное Е) синтетическое	
3	Какие из этих видов художественной деятельности характерны для большинства искусств?	А) пластическая Б) конструктивная <b>В) изобразительная</b> <b>Г) реалистическая</b>	

		<p><b>Д) декоративная</b>  <b>Е) синтетическая</b></p>	
4	Какие элементы социального опыта должны включаться в содержание предмета «Искусство»?	<p>А) опыт знаний  <b>Б) опыт творческой деятельности</b>          В) опыт общения  <b>Г) опыт художественной деятельности</b>          Д) опыт эмоционально-ценностного отношения  <b>Е) жизненный опыт</b></p>	
5	Что означает понятие «художественное мировоззрение»?	<p><b>А) совокупность взглядов художника на мир</b>          Б) художественная картина мира          В) воззрение на реальный мир          Г) система образного мироощущения          Д) религиозное знание          Е) научная точка зрения</p>	
6	Что включает в себя понятие «духовные ценности», рассматриваемые в контексте художественной культуры?	<p><b>А) идеалы</b>          Б) мировоззрение          В) нормы          Г) цели          Д) мироощущение          Е) знания</p>	
7	Каким образом человек может приобрести опыт эстетического отношения к миру?	<p>А) путем упражнений          Б) путем волевых усилий          В) путем собственных переживаний  <b>Г) путем образования и обучения</b>          Д) путем подражания          Е) путем чувственного Восприятия</p>	
8	Каковы основные пути формирования эмоционально-ценностных, нравственных качеств личности средствами искусства?	<p><b>А) художественно-творческая деятельность</b>          Б) духовное общение          В) востребование собственного жизненного опыта  <b>Г) эмоционально-чувственные переживания</b></p>	

		Д) развитие познавательных интересов Е) коммуникативная деятельность	
9	Какова функция искусства в реализации задач художественного образования?	<b>А) обогащение духовного опыта</b> Б) средство самопознания <b>В) раскрытие творческого потенциала</b> Г) развитие интеллекта Д) развитие органов чувств Е) средство нравственного совершенствования	
10	Что может включаться в содержание дисциплин художественного цикла?	<b>А) анализ произведений художников</b> <b>Б) освоение терминологии</b> В) изучение направлений в искусстве Г) знакомство с мыслями, чувствами художников Д) искусствоведческие знания Е) изучение технологии творчества	

### 1. Практическое задание. Тест «Знакомы ли Вы с правилами хорошего тона»

*Цель – проверить знание правил хорошего тона.*

Выберите один из вариантов.

- Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
  - а) развернете и положите на колени;**
  - б) заткнете за воротник.
- Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
  - а) теми, что лежат дальше от тарелки;
  - б) теми, что лежат ближе к тарелке.**
- В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
  - а) той, что сидит слева от него;**

- б) той, что сидит справа.
4. Вам подали второе блюдо:
- а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части;
  - б) постепенно отрезать мелкие кусочки.**
5. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье?
- а) да;
  - б) нет.**
6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то:
- а) Вы сами потянетесь за ним;
  - б) попросите передать его Вам.**
7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:
- а) да;
  - б) нет.**
8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:
- а) не объясняя причин;**
  - б) объясните причину отказа.
9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать:
- а) вилкой;
  - б) рукой.**
10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:
- а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо;
  - б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.**

### Занятие 3.

#### 1. «Этикет в деловом общении»

##### **Основные понятия:**

**Речевым этикет** – это система требований (правил, норм), которые разъясняют нам, каким образом следует устанавливать, поддерживать и прерывать контакт с другим человеком в определённой ситуации. Нормы речевого этикета весьма разнообразны, в каждой стране присутствуют свои особенности культуры общения.

1. **Субординацией называют** – служебные отношения, построенные по принципу иерархичности и направленные на поддержание дистанции между начальником и подчиненным. Грамотное соблюдение субординации в деловых отношениях не только не мешает

- эффективному взаимодействию, но и способствует поддержанию рабочей атмосферы в офисе.
2. **Деловой прием** – как правило событие официальное. Так называют собрание приглашенных лиц в честь какого-либо значимого события. Прием — одна из форм общения между людьми, но чаще на официальном уровне (между государственными и общественными организациями).
  3. **Этика** – учение о морали, нравственности. **Этические нормы** – Этические нормы деловых отношений основываются на общечеловеческих нормах и правилах поведения, но имеют специфические особенности. Работодатели уделяют все больше внимания вопросам соблюдения этических норм деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу. Этика деловых взаимоотношений важна также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли.
  4. **Визитная карточка (визитка)** – традиционный носитель контактной информации о человеке или организации, обязательный атрибут современного делового общения. Изготавливается из бумаги, картона или пластика небольшого формата, в России приняты два формата: 85×54 мм и 90×50 мм.
  5. **Визитка** – это часть имиджа, формирующая впечатление о Вас или о Вашей фирме. Без визитки не проходит ни одна деловая встреча. Дизайн визитки и качество её исполнения являются показателем достатка и престижа компании, что неизбежно влияет на общее течение бизнеса. Отнеситесь к ее изготовлению максимально серьезно и никогда недооценивайте ее роли, заказывая дизайн визитки.

### ***Задание «Этикет дистанционного общения» Основные понятия:***

1. **Этикет телефонного общения** – Следите за интонацией своего голоса. 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%.
2. **Правила деловой переписки – Грамотность** – основа деловой переписки и ваше лицо:  
- Держите в закладках интернет-браузера сайт [gramota.ru](http://gramota.ru).

- Не используйте слова, точное определение которым вы не можете дать (сверяйтесь хотя бы с Википедией).
- Имейте в виду, что редкие и специфичные слова, которые могут быть не знакомы собеседнику, его смутят или могут быть ошибочно истолкованы. Если собеседника нужно познакомить с вашей терминологией, то, согласно правилам этикета, дайте пояснение используемым терминам и аббревиатурам.
- Старайтесь делать предложения не слишком длинными. Сложные и витиеватые конструкции оставьте для написания романа, а не для ведения деловой переписки.
- Настоятельно рекомендуем набирать сообщение не сразу же в теле письма, а сначала в файле на компьютере. Во-первых, вам поможет встроенная орфография и пунктуация в word. Во-вторых, вы исключите неприятную ситуацию случайной преждевременной отправки делового письма или его потери из-за закрытия браузера и т. п. (набирая текст в word, заведите привычку почаще нажимать на значок «сохранить» и установите в настройках автосохранение через малые интервалы времени). Помните, что интеллектуальный набор текста на планшете и мобильных устройствах способен дать весьма неожиданные исправления вашим словам.
- Прежде чем отправить письмо, перечитайте его несколько раз. Если время не горит (к слову, одно из важных основных правил деловой переписки – не затягивать со сроками, поэтому браться за письмо лучше не в самый последний момент), то перечитайте набранный вами текст через некоторое время после набора – через полчаса-час, переключившись на какие-то другие дела.

#### **Занятие 4.**

##### **Задание №1: «Как Вы ведете переговоры?»**

*Цель задания – определение эффективности ведения переговоров.*

Осуществляете ли Вы следующие действия при подготовке и ведении переговоров?

		<b>Часто</b>	<b>Редко</b>
1	Имеете ли Вы под рукой все необходимые документы?		
2	Всегда ли Вы спокойны перед переговорами и в ходе их проведения?		
3	Согласуете ли Вы предлагаемое мероприятие с партнером?		
4	Используете ли Вы примеры и цифры для подкрепления своей позиции?		
5	Часто ли Вы обращаетесь к партнеру по имени?		
6	Пользуетесь ли короткими предложениями для изложения своей позиции?		

7	Позволяете ли Вы партнеру полностью изложить свою позицию?		
8	Показываете ли Вы выгоды, которые партнер может получить?		
9	Предлагаете ли Вы конкретные действия?		
10	Умеете ли Вы внимательно слушать?		
11	Ставите ли Вы вопросы применительно к сложившейся ситуации?		
12	Записываете ли наиболее важные пункты переговоров?		
13	Умеете ли при необходимости хранить молчание в ходе переговоров?		
14	Можете ли Вы дать понять партнеру, что его мнение воспринимается как важное?		
15	Поддерживаете ли Вы визуальный контакт с партнером по время переговоров?		
16	Конструктивно ли Вы подходите к мнению, отличному от Вашего?		
17	Умеете ли Вы постепенно продвигаться к цели?		

**Интерпретация результатов:** Если больше половины Ваших ответов попадут в графу «часто», Вы имеете неплохие шансы на успешное ведение переговоров. Положительные оценки в этой графе свидетельствует о внимании к собеседнику, умении учитывать не только свои, но и его интересы при подготовке к переговорам и непосредственно в переговорном процессе. Эти оценки свидетельствуют также о конструктивном рациональном подходе к переговорам, о наличии у Вас здравого смысла.

Наличие более половины ответов в графе «редко» должно заставить Вас пересмотреть подход к переговорам и стиль своего поведения в них.

## Занятие 5.

### 1. Задание.

Закрепление материала	<b><u>А сейчас мы с вами проведем деловую игру "Вам письмо".</u></b> <b><u>Деловая игра "Вам письмо".</u></b>
Первое задание	Предлагаю разделить на две команды. Каждая команда становится коллективом одного из дочерних акционерных обществ - ДАО "Ромашка" и ДАО "Незабудка". Каждой команде предлагается выбрать: директора, он возглавит команду.
Второе задание	
Третье	1. Конкурс профессионального мастерства.

задание	<p>1.1. Найти реквизиты, не входящие в состав реквизитов письма:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. наименование вида документа;</li> <li>2. гриф согласования;</li> <li>3. резолюция;</li> <li>4. дата;</li> <li>5. гриф утверждения;</li> <li>6. регистрационный номер;</li> <li>7. место составления и издания;</li> <li>8. заголовок к тексту;</li> <li>9. адресат;</li> <li>10. текст;</li> <li>11. подпись;</li> <li>12. справочные данные об организации;</li> <li>13. визы;</li> <li>14. отметка о наличии приложения;</li> <li>15. ссылка на дату и регистрационный номер;</li> <li>16. печать.</li> </ol> <p>Обоснуйте свой выбор.</p> <p>1.2. Необходимо наиболее полно ответить на вопросы, заданные ведущим, Команды отвечают по очереди, если на вопрос будет дан неполный или неверный ответ, то команда-конкурент имеет право дополнить данный ответ или дать свой:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какими ключевыми фразами начинаются письма-напоминания? (<i>Напоминаем Вам: Вторично напоминаем Вам.; Обращаем Ваше внимание на то, что: Ставим Вас в известность, что:</i>)</li> <li>2. В чем особенность составления гарантийного письма? (<i>гарантийное письмо подписывается руководителем и главным бухгалтером организации</i>).</li> <li>3. В чем состоят особенности составления писем-поздравлений? (<i>Письма-поздравления могут оформляться не только на бланках организации, но и на специальной бумаге различной цветовой гаммы, украшенной орнаментом, водяными знаками, имеющей большую плотность и т.д.</i>).</li> <li>4. Из каких частей состоит реквизит текст сложного письма? (<i>Из</i></li> </ol>
---------	--



	<p><i>трех или более смысловых частей: вступление (введение), основная часть, заключение).</i></p> <p>5. В каком случае отсутствует ссылка на регистрационный номер и дату? <i>(При составлении инициативного письма)</i></p> <p>6. В чем особенность составления сопроводительных писем? <i>(Они используются для отправки документов, не имеющих адресной части).</i></p> <p>7. Какими бывают письма по количеству отражаемых вопросов? <i>(По количеству отражаемых вопросов письма бывают простыми и сложными (более одного вопроса)).</i></p> <p>8. В каком случае составляется служебное письмо-напоминание <i>(В случаях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или принятые договоренности).</i></p> <p>9. Дайте определение письма-предложения (оферты) <i>(Деловое письмо, направляемое потенциальному партнеру с предложениями о сотрудничестве в различной форме)</i></p> <p>10. Дайте определение письма-запроса <i>(Служебное письмо, направляемое с целью получения каких-либо официальных сведений или документов).</i></p> <p>1.3. Составить письмо-предложение (оферту) и напечатать их на компьютере.</p> <p>1.4. Дать ответ на поступившее письмо-предложение (оферту).</p> <p>Подведение итогов конкурса.</p> <p>Оценить работу фирмы-конкурента.</p>
--	--

## Занятие 6.

**1. Задание. «ПОВЕДЕНИЕ ПРИ СОБЕСЕДОВАНИИ»** - Будьте самим собой - Не нервничайте, не тряситесь, успокойтесь - Смотрите на собеседника с интересом, слушайте внимательно - Не отвечайте односложно на вопросы - «Золотая середина» при ответах на вопросы – ваш «конек» - Не забывайте о «языке жестов» - Не стесняйтесь спросить, когда вы получите ответ (результат собеседования) - Не забудьте поблагодарить за внимание к себе работодателя.

**2. Задание. Задачи исполнителя роли кандидата на конкретную вакансию**

1. Линия поведения. 2. Какие вопросы задам при собеседовании работодателю?
3. Какотреагирую, если беседа вдруг задержится? 4. Как сформулирую ответы на все задаваемые вопросы, особенно о сильных и слабых сторонах, о

зарплате, об уходе с последнего места работы и др.? 5. Какие вопросы задам в конце беседы, если меня о них спросят? 6. Как войду, как сяду, как распрощаюсь.

## **Занятие 7.**

*Цель задания – научиться составлять резюме, одна из форм которого выглядит следующим образом:*

Фамилия, имя, отчество, адрес, телефон

Личные сведения	Дата и место рождения Семейное положение
Цель	Описание искомой должности или работы
Образование	Перечисление учебных мест, включающее даты, названия учебных заведений, специальностей, полученных документов
Опыт работы	Перечисление работ в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места работы, включающее дату, место работы, занимаемую должность, функции, достижения
Дополнительные сведения	Достижения, знания и навыки, владение иностранными языками, навыки работы на компьютере, наличие водительских прав, общественная работа, хобби, личные качества
Дата составления резюме	

Подпись

## **Занятие 8.**

Практическое задание: Развитие волевых качеств личности

Цель: помочь студентам осознать важность волевых качеств для

достижения успеха в учебе и профессиональной деятельности, а также научить их различным методам и приемам развития воли.

#### Шаг 1: Исследование

Исследуйте понятие волевых качеств и их значение для личностного роста и достижения целей. Проанализируйте основные аспекты и характеристики воли.

Изучите различные методы и приемы развития волевых качеств, такие как самоконтроль, самодисциплина, управление временем, постановка и достижение целей и другие.

#### Шаг 2: Практические упражнения.

Упражнение на самоконтроль: Попросите студентов составить список своих ежедневных обязанностей и установить для себя приоритеты. Затем попросите их оценить свою эффективность в соблюдении этого расписания в течение недели и выявить области для улучшения.

Упражнение на самодисциплину: Задайте студентам цель, которую они хотели бы достичь в течение месяца (например, изучение нового предмета, подготовка к экзамену и т. д.). Попросите их разработать план действий и следовать ему, оценивая свою самодисциплину на протяжении всего периода.

Упражнение на управление временем: Предложите студентам составить ежедневное расписание дел и придерживаться его в течение недели. Затем обсудите результаты и возможные способы оптимизации использования времени.

Упражнение на постановку и достижение целей: Попросите студентов выбрать небольшую, но реалистичную цель и разработать план действий для ее достижения в течение определенного периода времени. Следите за их прогрессом и обсудите полученный опыт.

#### Шаг 3: Рефлексия

Проведите обсуждение о том, какие навыки и качества воли были развиты благодаря выполнению практических упражнений.

Попросите студентов поделиться своими наблюдениями о том, как волевые качества могут помочь им в учебе и профессиональной жизни.

Подведите итоги и обсудите дальнейшие шаги по развитию воли и самодисциплины.

### **Занятие 9.**

Цель упражнения: поднять осознание влияния эмоций и чувств на деловую коммуникацию и научить студентов эффективно управлять своими эмоциями в рабочей среде.

Вопросы:

Что такое эмоции и чувства? Каковы их основные отличия?

Как эмоции и чувства влияют на процесс принятия решений в бизнесе?

Каковы основные стратегии управления эмоциями в деловой коммуникации?

Какие могут быть последствия неправильного управления эмоциями в деловом общении?

Каким образом эмоциональный интеллект может повысить эффективность деловой коммуникации?

Ответы:

Эмоции — это короткие, интенсивные переживания, обычно возникающие в ответ на какие-то события или внешние стимулы.

Чувства — это более долговременные состояния, которые формируются из опыта и представлений. Основное отличие между ними заключается в продолжительности и степени осознания.

Эмоции и чувства могут существенно влиять на процесс принятия решений в бизнесе, так как они могут искажать восприятие информации, влиять на уровень риска и даже подавлять разумное мышление в случае сильных эмоциональных реакций.

Основные стратегии управления эмоциями в деловой коммуникации включают в себя осознание эмоций, использование техник релаксации и дыхательных упражнений, практику эмпатии и понимания чувств других людей, а также использование конструктивного подхода к разрешению конфликтов.

Неправильное управление эмоциями в деловом общении может привести к конфликтам, непрофессиональному поведению, снижению производительности и даже ухудшению деловых отношений с коллегами и партнерами.

Эмоциональный интеллект — это способность понимать, управлять и выражать свои собственные эмоции, а также эмпатия и умение воспринимать эмоции других. Высокий уровень эмоционального интеллекта может помочь улучшить коммуникацию, разрешить конфликты и создать более эффективные рабочие отношения.

## **Занятие 10.Занятие 11**

### **Карточки с заданиями.**

1.Что такое активное слушание?

Ответ: Активное слушание - это процесс, включающий в себя полное внимание к собеседнику, понимание его сообщения и демонстрацию этого понимания через эмпатию и адекватные реакции.

2.Вопрос: Каковы основные элементы невербальной коммуникации?

Ответ: Основные элементы невербальной коммуникации включают в себя жесты, мимику, тон голоса, контакт глазами, позу тела и расстояние между собеседниками.

3.Вопрос: что такое эмпатия в контексте общения?

Ответ: Эмпатия - это способность поставить себя на место другого человека, почувствовать его эмоции, понять его точку зрения и проявить сочувствие к его чувствам.

4.Вопрос: Каковы основные принципы эффективного общения?

Ответ: Основные принципы эффективного общения включают в себя ясность сообщения, активное слушание, уважение к собеседнику, эмпатию и умение решать конфликты конструктивно.

5.Вопрос: что такое "я-сообщение" и как оно может быть полезно в общении?

Ответ: "Я-сообщение" — это способ выражения своих мыслей, чувств и потребностей без обвинений или критики в адрес собеседника. Оно помогает установить эффективную коммуникацию и предотвратить конфликты.

6.Вопрос: какие существуют стратегии управления конфликтами в общении?

Ответ: Стратегии управления конфликтами включают в себя активное слушание, поиск компромисса, выявление общих интересов, использование "я-сообщений" и поиск взаимопонимания.

7.Вопрос: что такое эффектное представление и как оно связано с техниками общения?

Ответ: Эффектное представление — это умение выступать перед аудиторией с убедительностью и эффективно передавать свои мысли и идеи. Оно связано с техниками общения, такими как использование ярких примеров, убедительных аргументов и эмоциональной выразительности.

## **Занятие 13.Занятие 14.**

### **Задание «Анализ реального конфликта»**

1. Описать ситуацию реального конфликта, участником которого вы были.
2. Проанализировать конфликт, указав:
  - 1) Предмет конфликта,
  - 2) Объект конфликта,
  - 3) Особенности конфликтной ситуации,
  - 4) Участники конфликта,
  - 5) Особенности динамики конфликта,
  - 6) Результат конфликта,

- 7) Стратегии поведения участников конфликта,
- 8) Значение конфликта для дальнейшей совместной деятельности и общения.

### **Занятие 15.**

**Задание:** Исследование и оценка внешнего облика работника и организации рабочего пространства.

**Цель:** понять важность внешнего облика работника и организации рабочего пространства для создания профессионального имиджа и комфортной рабочей среды.

**Шаг 1:** Анализ внешнего облика работника

**Наблюдение:** Найдите примеры внешнего облика работников различных организаций, проведя наблюдение вокруг себя или с помощью онлайн-ресурсов. Обратите внимание на одежду, причёску, аксессуары и общий стиль.

**Оценка:** оцените каждый образ по следующим критериям:

**Профессионализм:** насколько образ соответствует требованиям профессионального окружения.

**Чистота и опрятность:** наличие чистой и ухоженной одежды, аккуратной причёски и аксессуаров.

**Соответствие контексту:** насколько образ соответствует специфике работы и требованиям организации.

**Анализ:** Сделайте выводы о влиянии внешнего облика работника на восприятие его профессионализма, уровня ухоженности и адаптированности к рабочей среде.

**Шаг 2:** Организация рабочего пространства

**Описание:** Опишите рабочее пространство в организации, которое вы считаете наиболее комфортным и эффективным. Укажите особенности расположения мебели, освещения, декора и других аспектов.

**Сравнение:** Сопоставьте описание вашего идеального рабочего пространства с существующими примерами рабочих мест в различных организациях.

**Оценка:** оцените каждое рабочее пространство по следующим критериям:

**Эргономика:** насколько мебель и оборудование адаптированы под потребности работника.

**Удобство:** наличие удобной и функциональной мебели, а также достаточное пространство для работы.

**Эстетика:** соответствие дизайна и декора рабочего пространства корпоративной культуре и атмосфере организации.

**Выводы:** Сделайте выводы о влиянии организации рабочего пространства на производительность, комфорт и удовлетворенность работников.

**Шаг 3:** Рефлексия

Как внешний облик работника и организация рабочего пространства могут повлиять на общее восприятие организации как профессиональной и современной?

Какие изменения вы бы внесли в свой внешний облик или в организацию рабочего пространства, чтобы улучшить их влияние на ваш профессиональный имидж и рабочую эффективность?

Какие культурные или организационные аспекты следует учитывать при оценке внешнего облика работника и организации рабочего пространства?

### **Занятие 16.**

**Задание:** Разработка бизнес-презентации и выбор подарка для делового партнера

**Цель:** понять важность визитных карточек и подарков в деловой жизни, а также научиться эффективно использовать их для укрепления деловых отношений.

**Шаг 1:** Изучение материалов

Исследуйте ресурсы и материалы, посвященные визитным карточкам и деловым подаркам. Ознакомьтесь с примерами визитных карточек и различными видами корпоративных подарков.

**Шаг 2:** Разработка бизнес-презентации

Выберите тему для вашей бизнес-презентации, связанной с использованием визитных карточек и подарков в деловой жизни (например, "Искусство создания впечатляющей визитной карточки и выбора подарков для деловых партнеров").

Создайте презентацию, включающую следующие разделы:

**Введение:** обоснование важности визитных карточек и подарков в деловой среде.

**Описание визитных карточек:** структура, содержание, дизайн и использование.

**Выбор подарков:** критерии выбора, типы подарков и их влияние на деловые отношения.

**Практические рекомендации:** советы по созданию эффективных визитных карточек и выбору подарков для различных типов деловых партнеров.

**Шаг 3:** Практическое задание

Разделитесь на группы и проведите симуляцию деловой встречи. Каждая группа должна разработать визитные карточки и выбрать подарки для своего делового партнера.

Представьте вашу бизнес-презентацию, а затем обменяйтесь визитными карточками и подарками с другими группами.

Проведите обсуждение и оценку представленных визитных карточек и подарков, обсудите их достоинства и недостатки, а также их потенциальное влияние на деловые отношения.

Сделайте выводы о том, как использование визитных карточек и подарков может помочь в установлении и поддержании успешных деловых отношений.

**Шаг 4:** Рефлексия

Какие уроки вы извлекли из этого практического задания о важности

визитных карточек и подарков в деловой жизни?  
Какие стратегии вы будете использовать в будущем при выборе визитных карточек и подарков для деловых партнеров?  
Какие навыки вы приобрели, которые помогут вам успешно использовать визитные карточки и подарки в вашей будущей профессиональной деятельности?

### **Занятие 17.**

Ролевая игра: Элементы национальной этики в деловом общении

Цель: Освоение основных элементов национальной этики в деловом общении через интерактивную ролевую игру.

Инструкции:

Разделите студентов на группы по 3-4 человека.

Предоставьте каждой группе информацию о конкретной национальной культуре (например, Япония, Франция, Китай, США и т. д.) и основных элементах их национальной этики в деловом общении.

Каждая группа должна подготовить небольшую сценку или диалог, в котором будут демонстрироваться основные элементы национальной этики в деловом общении выбранной ими страны.

Во время ролевой игры каждая группа выступает перед остальными студентами, представляя свою национальную культуру и демонстрируя сценку или диалог.

После каждого выступления остальные студенты задают вопросы участникам группы о том, какие элементы национальной этики были продемонстрированы, и как они влияют на деловое общение.

Проведите обсуждение и анализ полученной информации, обсудите различия и сходства между культурами, а также важность учета национальной этики при международном деловом общении.

Примерные вопросы для обсуждения после ролевой игры:

Какие основные элементы национальной этики были продемонстрированы в сценках или диалогах каждой группы?

Как эти элементы влияют на деловое общение и взаимодействие между представителями различных культур?

Какие аспекты национальной этики вы считаете наиболее важными при международном деловом общении?

Как можно адаптировать свои подходы к коммуникации и взаимодействию с представителями других культур с учетом особенностей их национальной этики?



## **7.КОМПЛЕКТ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИХ ДИКТАНТОВ**

### **Занятие 1.**

1. Процесс, построенный на восприятии моральных требований через определенный образ личности.
2. Эмоциональный процесс человека, отражающий субъективное оценочное отношение к реальным или абстрактным объектам.
3. Философская наука, изучающая два взаимосвязанных круга явлений: сферу эстетического как специфического проявления ценностного отношения человека к миру и сферу художественной деятельности людей.
4. Философская наука, объектом изучения которой является мораль, нравственность как форма общественного сознания, как одна из важнейших форм жизнедеятельности человека.
5. Совокупность правил и норм поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений, составная часть внешней культуры человека и общества.

### **Эталон ответов**

1. нравственный эталон
2. чувство, чувственное восприятие
3. Эстетика
4. Этика
5. Этикет

### **Занятие 2.**

- 1.Электронная почта (e-mail): Средство электронной связи для обмена сообщениями, широко используемое в деловой переписке.
- 2.Профессиональный этикет: Набор правил и норм поведения, регулирующих профессиональное общение и взаимодействие.
- 3.Электронная визитка: Электронный аналог обычной визитной карточки, содержащий контактные данные и информацию о компании.
- 4.Виртуальные конференции: Онлайн-мероприятия, позволяющие проводить деловые встречи и обсуждения в реальном времени через интернет.
- 5.Информационное письмо: Письменное сообщение, предназначенное для распространения информации о продуктах, услугах или событиях компании.
- 6.Корпоративный стиль общения: Установленные нормы и стандарты коммуникации, характерные для определенной организации или бренда.
- 7.Вебинар: Интерактивное онлайн-мероприятие, позволяющее проводить презентации, семинары или тренинги для удаленной аудитории.
- 8.Деловой этикет в социальных сетях: Правила и нормы поведения при использовании профессиональных аккаунтов в социальных медиа для

делового общения.

9. Мобильное приложение для деловой коммуникации: Программное обеспечение, предназначенное для организации коммуникации и взаимодействия с коллегами и партнерами через мобильные устройства.

10. Цифровая подпись: Электронная подпись, используемая для подтверждения авторства и подлинности документов и сообщений в онлайн-коммуникации.

### **Занятие 3.**

1. Дисциплина, изучающая особенности психологического склада и поведения людей.
2. Система общих ценностей и правил этики, соблюдение которых требует от своих сотрудников.
3. Способ мышления, склад ума, мировосприятия; умонастроение народа, общественной группы, личности.
4. Социологический термин, обозначающий терпимость к иному мировоззрению, образу жизни, поведению, сексуальной ориентации и обычаям.
5. Это исторически сложившаяся на определённой территории устойчивая совокупность людей, которая обладает общими чертами и особенностями культуры, языка, самосознания.

#### **Эталон ответов**

1. этическая психология
2. этические нормы
3. менталитет
4. толерантность в общении
5. этическая общность

### **Занятие 4.**

1. Сжатость, немногословность, лаконичность, конспективность.
2. Совокупность наук, изучающих культуру народа, выраженную в языке и литературный образ языка.
3. Высказывание (речевое действие) или совокупность высказываний, совершаемых одним говорящим с учетом другого
4. Пластичная, адаптирующаяся и постоянно развивающаяся система.

#### **Эталон ответов**

1. краткость
2. филологический
3. речевой акт
4. современный речевой этикет

### **Занятие 5.**

1. Процесс установления, развития и поддержания взаимного тяготения общающихся.
2. Мнение о человеке, которое сформировалось у субъекта в первые минуты при первой встрече. Влияет на дальнейшую оценку деятельности и личности этого человека.
3. Тенденция приписывать собеседнику, к которому испытывается симпатия, свои собственные достоинства, а при антипатии – свои недостатки.
4. Это не только обмен коммерческой и деловой информацией, это еще и часть сложного делового этикета, и ее правилам делопроизводителей даже специально обучают на курсах.
5. Представление, которое Вы создаете сами о себе как внешнее отражение Вашей личности, показатель деловых и человеческих качеств.

#### **Эталон ответов**

1. психологический контакт
2. эффект первого впечатления
3. эффект проекции
4. деловая переписка
5. деловой имидж

#### **Занятие 6.**

6. Вербальная коммуникация: Обмен информацией с использованием слов, устного или письменного языка.
7. Невербальная коммуникация: Передача сообщений без использования слов, таких как мимика, жесты, телодвижения и т.д.
8. Пассивная коммуникация: Поведение, при котором человек не выражает свои мысли и чувства явно, оставляя другим на себя впечатление.
9. Активная коммуникация: Активное участие в обмене информацией, выражение собственных мыслей, идей и чувств.
10. Публичная коммуникация: Обмен информацией в присутствии большой аудитории, такой как презентации, лекции, выступления и т.д.
11. Межличностная коммуникация: Обмен информацией между двумя или более людьми, непосредственно находящимися друг рядом с другом.
12. Групповая коммуникация: Обмен информацией в рамках группы, где каждый член группы взаимодействует с другими членами.
13. Формальная коммуникация: Обмен информацией в рамках официальной структуры или иерархии, например, посредством служебных записок, отчетов и т.д.
14. Неформальная коммуникация: Обмен информацией вне официальной структуры, например, человек-к-человеку, за кулисами, при перерывах и т.д.
15. Оральная коммуникация: Обмен информацией с использованием устной речи, такой как разговоры, диалоги и прочее.

## **Занятие 7.**

16. Экстраверсия: Одна из основных черт личности, характеризующаяся активностью, общительностью и обращенностью к внешнему миру.
17. Интроверсия: Противоположность экстраверсии, характеризующаяся сосредоточенностью на собственных мыслях и переживаниях, склонностью к внутреннему миру.
18. Нейротизм (эмоциональная стабильность): Способность контролировать свои эмоции и реакции на стрессовые ситуации, характеризуется уравновешенностью и стабильностью в эмоциональной сфере.
19. Самоуверенность: Уверенность в своих способностях и правильности своих действий, способность уверенно выражать свои мысли и идеи.
20. Эмпатия: Способность понимать и разделять чувства и переживания других людей, сочувствовать им и проявлять к ним заботу.
21. Коммуникабельность: характеризует способность устанавливать и поддерживать контакты с другими людьми, легкость общения и принятие участия в общественной жизни.
22. Автономия: Способность принимать решения и действовать независимо от внешних влияний, самостоятельность в мышлении и поведении.
23. Адаптивность: Гибкость в поведении и приспособляемость к различным ситуациям, способность быстро адаптироваться к изменениям в окружающей среде.
24. Лидерство: Способность оказывать влияние на других людей, вести за собой, принимать ответственность за принятие решений и достижение целей.
25. Интеллектуальная открытость: Способность открыто воспринимать новую информацию, готовность к саморазвитию и постоянному обучению, интерес к новым идеям и концепциям.

## **Занятие 8.**

1. Сила воли: Способность человека удерживаться от отвлечений и преодолевать трудности в достижении поставленных целей.
2. Самодисциплина: Способность контролировать свои действия, следовать определенному плану или режиму, несмотря на внешние соблазны и собственные эмоции.
3. Целеустремленность: Направленность личности на достижение определенных целей и стремление к их осуществлению, независимо от препятствий.
4. Упорство: Готовность преодолевать трудности и продолжать работу над достижением целей даже в случае неудач или препятствий.
5. Решимость: Готовность принимать решения и действовать в соответствии с ними, даже если это требует силы воли и упорства.

6. Трудолюбие: Желание работать усердно и настойчиво для достижения успеха и самореализации.
7. Стойкость: Способность оставаться собранным и спокойным в сложных ситуациях, не давая себя застать врасплох.
8. Терпение: Готовность ждать и выдерживать трудные времена или задержки на пути к достижению целей.
9. Амбициозность: Желание стремиться к высоким целям и идти за ними, даже если это требует значительных усилий.
10. Самоконтроль: Способность контролировать свои эмоции, действия и поведение в любых ситуациях, сохраняя при этом адекватность и рациональность.

## **Занятие 9**

1. Эмоциональная интеллектуальность: Способность распознавать, понимать и управлять своими собственными эмоциями и эмоциями окружающих людей в процессе коммуникации.
2. Эмпатия: Способность воспринимать и понимать чувства и переживания других людей, а также выражать сочувствие и понимание в отношениях с ними.
3. Эмоциональная адаптивность: Гибкость и способность адаптироваться к различным эмоциональным состояниям и ситуациям в процессе деловой коммуникации.
4. Эмоциональная выгорание: Потеря интереса, мотивации и утрата сил из-за длительного воздействия негативных эмоций в рабочей среде.
5. Эмоциональная реакция: Ответ человека на различные стимулы и события, проявляющийся через эмоции и чувства.
6. Эмоциональная поддержка: Поддержка и утешение, оказываемые коллегами или руководством в периоды стресса и негативных эмоций.
7. Эмоциональный контроль: Способность контролировать и управлять своими эмоциями в ситуациях деловой коммуникации, чтобы сохранить адекватность и профессионализм.
8. Эмоциональный интеллект: Способность осознавать, понимать и управлять эмоциями себя и других, а также применять их в практических ситуациях для достижения целей.
9. Эмоциональное воздействие: Влияние эмоций и чувств на мотивацию, поведение и принятие решений в рабочей и деловой среде.
10. Эмоциональная интенсивность: Степень силы и выраженности эмоций, которую человек переживает и проявляет в процессе деловой коммуникации.

## **Занятие 10. Занятие 11.Занятие 12**

1. Активное слушание: Подход к общению, при котором человек внимательно слушает собеседника, проявляя интерес и эмпатию.
2. Эмпатическое восприятие: Способность поставить себя на место другого человека и понять его чувства, мысли и переживания.
3. Эффективное задавание вопросов: Навык формулирования вопросов таким образом, чтобы получить максимально полезную информацию от собеседника.
4. Позитивное подтверждение: Подтверждение и поддержка высказываний собеседника, выражающие положительное отношение и поддержку.
5. Невербальная коммуникация: Передача информации без использования слов, включая жесты, мимику, телодвижения и интонацию.
6. Установка на общение: Подготовка к общению с целью установления позитивного контакта с собеседником и достижения поставленных целей.
7. Эффективное управление конфликтами: Навыки и стратегии, направленные на разрешение конфликтов и сохранение конструктивных отношений.
8. Эмоциональный интеллект: Способность распознавать, понимать и управлять своими и чужими эмоциями в процессе общения.
9. Активная реакция на невербальные сигналы: Умение распознавать и адекватно реагировать на невербальные выражения собеседника, такие как жесты или мимика.
10. Адаптивный стиль общения: Способность изменять свой стиль общения в зависимости от ситуации и потребностей собеседника, чтобы достичь наилучшего результата.

## **Занятие 13.Занятие 14**

11. Наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах, целях, взглядах, возникающих в процессе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников.
12. Столкновение желаний, мнений, интересов.
13. Постепенное увеличение, усиление, расширение чего-либо (например, коррупции во власти).
14. Проблема решается таким, путём, который устраивает все стороны, и все чувствуют себя причастными к её решению.
15. Сокращение или полное прекращение взаимодействия с противоположной стороной.

### **Эталон ответов**

1. конфликт
2. конфликтная ситуация
3. эскалация конфликта
4. конструктивный конфликт

## 5. деструктивный конфликт

### Занятие 15.

1. Процесс установления и поддержания взаимного тяготения.
2. Мнение о человеке, которое сформировалось у субъекта и обобщенное впечатление о вновь встреченном человеке и использовать это впечатление для построения дальнейшего общения.
3. Документы и материалы, содержащие информацию о хозяйственной, экономической, финансовой деятельности фирмы, компании.
4. Тенденция приписывать собеседнику, к которому испытывается симпатия, свои собственные достоинства, а при антипатии – свои недостатки.
5. Это не только обмен коммерческой и деловой информацией, это еще и часть сложного делового этикета, и ее правилам делопроизводителей даже специально обучают на курсах.

#### Эталон ответов

1. психологический контакт деловой встречи
2. эффект первого делового впечатления
3. деловые бумаги
4. эффект проекции
5. деловая переписка

### Занятие 16.

1. Целенаправленно формируемый образ политического деятеля, телевизионного ведущего, актёра и т. п. в целях их широкой популяризации и рекламирования.
2. Как люди видят и воспринимают внешность другого человека. Это важная часть невербального общения.
3. Представление, которое Вы создаете сами о себе как внешнее отражение Вашей личности, показатель деловых и человеческих качеств.
4. Это один из главных аспектов саморазвития личности.
5. Хорошо продуманный образ, в котором должно все, от манеры поведения до костюма.

#### Эталон ответов

1. имидж
2. внешний вид
3. деловой имидж
4. эффективный имидж
5. современный имидж

## Занятие 17.

1. Вежливость: Соблюдение общепринятых правил вежливости и уважения к собеседнику в деловом общении.
2. Профессионализм: Высокий уровень компетентности и ответственности в выполнении своих деловых обязанностей.
3. Культура речи: Умение говорить четко, грамотно и выразительно, соблюдая правила языка и избегая грубости или ненормативной лексики.
4. Уважение к различиям: Понимание и уважение культурных, религиозных и этнических различий при общении с партнерами из разных стран и культур.
5. Деловая этика: Соблюдение принципов честности, порядочности и справедливости во всех аспектах деловой деятельности.
6. Соблюдение времени: Точное соблюдение сроков и уважение к времени других участников деловых встреч и переговоров.
7. Дресс-код: Соблюдение определенного стиля одежды и внешнего вида в соответствии с требованиями деловой этики и культуры страны.
8. Этикет ведения переговоров: Умение вести переговоры с учетом традиций и норм делового общения, проявляя тактичность, гибкость и уважение к партнерам.
9. Деловой протокол: Соблюдение установленных правил и процедур при официальных мероприятиях и встречах в рамках делового общения.
10. Доверие и конфиденциальность: Соблюдение принципов доверительности и конфиденциальности в обращении с информацией и данными партнеров и клиентов.



## 8. КОМПЛЕКТ ЗАДАЧ

### Занятие 1.

#### Задача №1:

Обработка конфиденциальной информации.

Описание: Вам поступила конфиденциальная информация от одного из клиентов компании. Эта информация может быть полезной для вашей команды при разработке нового продукта. Однако, вы знаете, что раскрытие этой информации может нарушить доверие клиента и нанести ущерб репутации компании.

Задание: как вы реагируете на эту ситуацию? Какие шаги предпримете, чтобы обеспечить сохранность конфиденциальности данных и соблюсти этические нормы?

#### Задача №2:

Работа с рекламными материалами.

Описание: Ваша команда разрабатывает рекламную кампанию для нового продукта. В процессе создания рекламных материалов вы обнаруживаете, что одно из утверждений о продукте может быть недостаточно точным или даже вводящим в заблуждение.

Задание: как вы поступите в этой ситуации? Как соблюсти этические нормы коммуникации, учитывая интересы компании и потребителей?

#### Задача №3:

Разрешение конфликта интересов.

Описание: Вы столкнулись с ситуацией, когда интересы двух важных клиентов вашей компании начинают пересекаться. Оба клиента ожидают от вас поддержки и помощи в решении их проблем. Однако, вам известно, что удовлетворение запросов одного клиента может повредить интересам другого.

Задание: как вы разрешите этот конфликт интересов с соблюдением этических принципов? Какие шаги предпримете, чтобы сохранить доверие обеих сторон и минимизировать потенциальные негативные последствия для бизнеса?

### Занятие 2.

#### Задача №1:

Управление электронными коммуникациями.

Описание: Ваша компания активно использует электронную почту, мессенджеры и социальные сети для коммуникации как внутри организации, так и с внешними партнерами. Однако, вы замечаете, что некоторые сотрудники нарушают основные правила электронного делового общения, такие как неправильное использование электронной почты (например, рассылка некорректных сообщений или прикрепление больших файлов без предварительного согласования). Задание: как вы планируете управлять этой ситуацией и обеспечить соблюдение современных правил эффективного и этичного делового общения?

### Задача №2:

Виртуальные рабочие встречи.

Описание: Ваша компания перешла на удаленный режим работы, и теперь большая часть коммуникации происходит через видеоконференции. Однако, во время виртуальных встреч некоторые сотрудники демонстрируют неподходящее поведение, такое как прерывания других участников, неадекватная реакция на предложения и отсутствие внимания к выступающему.

Задание: как вы сможете повлиять на улучшение культуры виртуальных рабочих встреч и обеспечить соблюдение современных правил профессионального общения в онлайн-формате?

### Задача №3:

Кросс-культурное деловое общение.

Описание: Ваша компания расширяет свою деятельность за рубеж и начинает вести деловые переговоры с партнерами из других стран. Однако, в процессе коммуникации возникают недопонимания и конфликты из-за различий в культурных особенностях и стилях делового общения.

Задание: как вы планируете подготовить свою команду к кросс-культурному деловому общению? Какие стратегии вы примените для соблюдения современных правил уважительного и продуктивного взаимодействия с представителями других культурных групп?

## Занятие 3.

### Задача №1:

Выбор оптимального средства коммуникации.

Описание: Ваша команда работает над проектом, в который вовлечены сотрудники из разных стран и часовых поясов. Необходимо выбрать наиболее эффективное средство коммуникации, учитывая различия в расположении участников и особенности проекта.

Задание: Какое средство коммуникации вы предпочтете и почему? Как вы организуете коммуникацию, чтобы обеспечить эффективность и понимание среди всех участников?

### Задача №2:

Управление информационным потоком.

Описание: Ваша компания запускает новый продукт на рынок, и необходимо обеспечить своевременную и точную информацию о продукте для всех заинтересованных сторон: клиентов, партнеров, инвесторов и т.д.

Задание: как вы организуете процесс распространения информации о продукте? Какие инструменты и методы вы используете для управления информационным потоком? Как обеспечите достоверность и консистентность информации?

### Задача №3:

Повышение эффективности внутренней коммуникации.

Описание: Ваша компания сталкивается с проблемами внутренней коммуникации, что приводит к задержкам в выполнении проектов и

неоптимальному использованию ресурсов.

Задание: как вы организуете процесс внутренней коммуникации в компании? Какие шаги предпримете для улучшения коммуникации между отделами и сотрудниками? Какие инструменты и стратегии вы примените для повышения эффективности внутренней коммуникации?

#### **Занятие 4.**

Задача №1:

Улучшение навыков активного слушания.

Описание: В процессе общения с коллегами и партнерами вы замечаете, что иногда у вас возникают трудности в правильном восприятии информации и эмоциональном вовлечении в разговор.

Задание: Как вы планируете улучшить свои навыки активного слушания? Какие методы и техники вы примените, чтобы быть более внимательным и эмпатичным собеседником?

Задача №2:

Развитие навыков эффективной вербальной коммуникации.

Описание: Вам необходимо провести презентацию перед высшим руководством компании о текущем состоянии проекта.

Задание: Какие стратегии и приемы вы используете, чтобы сделать ваше выступление убедительным и информативным? Как вы планируете организовать свою речь, чтобы привлечь внимание аудитории и передать ключевые сообщения?

Задача №3:

Работа над невербальными сигналами и тоном голоса.

Описание: Вам предстоит вести переговоры с потенциальным партнером по деловому сотрудничеству.

Задание: как вы будете управлять своими невербальными сигналами (жестами, мимикой, позой) и тоном голоса, чтобы создать доверительную атмосферу и добиться успешного и продуктивного исхода переговоров? Какие аспекты невербальной коммуникации вы считаете наиболее важными в этом контексте?

#### **Занятие 5.**

Задача №1: Форматирование делового письма.

Описание: Вам необходимо составить официальное письмо от компании к клиенту о задержке в поставке товара из-за непредвиденных обстоятельств.

Задача: Какие языковые формулы и структуры вы используете для форматирования этого письма? Как обеспечите вежливый и профессиональный тон общения?

Задача №2: Составление договора.

Описание: Ваша компания заключает договор с новым партнером о сотрудничестве. Вам необходимо составить договорные условия, четко и однозначно определяющие права и обязанности обеих сторон.

Задание: Какие языковые формулы и термины вы использовали бы для создания юридически обоснованного документа? Как обеспечите понятность и ясность выражений?

Задача №3: Подготовка отчета.

Описание: Вам поручено подготовить отчет о финансовом состоянии компании за прошлый квартал для представления на совете директоров. Задание: Какие языковые формулы и структуры вы выберете для составления отчета? Как обеспечите точность и объективность представленной информации?

## **Занятие 6.**

Задача №1: Межличностное общение.

Описание: Ваша команда столкнулась с конфликтом между двумя сотрудниками, который мешает продуктивной работе.

Задание: как вы организуете и проведете межличностную коммуникацию для разрешения конфликта? Какие методы вы примените для повышения эмпатии и понимания между сторонами?

Задача №2: Групповая коммуникация.

Описание: Ваша команда должна провести встречу для обсуждения стратегии запуска нового продукта на рынок.

Задание: как вы организуете групповую коммуникацию, чтобы обеспечить активное участие всех членов команды и достижение консенсуса? Какие методы вы используете для стимулирования обмена идей и коллективного принятия решений?

Задача №3: Электронная коммуникация.

Описание: Ваша компания внедряет новую систему электронного документооборота для улучшения коммуникации внутри организации.

Задание: Как вы организуете обучение сотрудников работе с новой системой? Как обеспечите эффективное использование электронной коммуникации среди всех участников компании? Какие меры безопасности вы примените для защиты конфиденциальной информации?

## **Занятие 7.**

Задача №1: Управление конфликтами.

Описание: Один из ваших сотрудников проявляет агрессивное поведение во время обсуждения рабочих вопросов, что приводит к конфликтам с другими членами команды.

Задание: Как вы примените знание индивидуальных особенностей этого сотрудника для управления конфликтами и налаживания эффективного общения? Какие стратегии вы используете для смягчения напряженной обстановки и нахождения конструктивных решений?

Задача №2: Мотивация и лидерство.

Описание: Ваша команда столкнулась с недостатком мотивации и

неуверенностью в своих способностях.

задание: как вы учтете индивидуальные особенности каждого члена команды при разработке стратегии мотивации? Как лидер вы стимулируете участие и развитие каждого сотрудника для достижения общих целей компании?

Задача №3: Преодоление языковых и культурных барьеров.

Описание: Ваша компания расширяет свой бизнес за рубежом, и вы начинаете работать с многонациональной командой.

Задание: как вы учитываете индивидуальные языковые и культурные особенности каждого сотрудника для эффективной коммуникации? Какие методы и стратегии вы применяете для преодоления языковых и культурных барьеров в рабочей среде?

## **Занятие 8.**

Задача №1: Развитие самодисциплины.

Описание: Сотрудник вашей компании часто пропускает сроки выполнения задач и не может сосредоточиться на работе из-за отсутствия самодисциплины.

Задание: Каким образом вы поможете этому сотруднику развить волевые качества и улучшить свою продуктивность? Какие методы и стратегии вы предложите для формирования самодисциплины?

Задача №2: Преодоление препятствий.

Описание: Один из членов вашей команды столкнулся с трудностями при выполнении нового проекта и готов отказаться от задачи из-за недостатка уверенности в своих способностях.

Задание: как вы поможете этому сотруднику преодолеть препятствия и развить волевые качества для достижения цели? Какие методы мотивации и поддержки вы предложите?

Задача №3: Планирование и управление временем.

Описание: Ваш коллега постоянно испытывает проблемы с эффективным управлением временем, что приводит к просрочкам и стрессу.

задание: как вы поможете этому коллеге развить волевые качества, необходимые для эффективного планирования и управления своим временем? Какие инструменты и методики вы предложите для повышения производительности?

## **Занятие 9.**

Задача №1: Управление эмоциями в конфликтной ситуации.

Описание: Ваша команда столкнулась с конфликтом между сотрудниками из-за разногласий во время обсуждения стратегии проекта.

задание: как вы поможете участникам конструктивно выразить свои эмоции и чувства, чтобы разрешить конфликт и продолжить работу над проектом? Какие методы управления эмоциями вы примените для создания позитивной рабочей атмосферы?

Задача №2: Проявление эмпатии к клиентам.

Описание: Один из клиентов вашей компании выразил недовольство качеством предоставленных услуг и выражает свои эмоции в письменной форме.

Задание: Каким образом вы ответите на это письмо, проявляя эмпатию и понимание к чувствам клиента? Как вы убедите его в вашем серьезном отношении к его заботам и проблемам?

Задача №3: Поддержание позитивной рабочей атмосферы.

Описание: Ваша команда испытывает стресс из-за высокой загруженности работой и давления сроков.

Задание: как вы организуете коммуникацию в коллективе, чтобы поддержать позитивную рабочую атмосферу и снизить уровень стресса? Какие методы и приемы вы используете для поддержания морального духа и укрепления взаимоотношений среди сотрудников?

### **Занятие 10,11,12.**

Задача №1: Развитие навыков активного слушания.

Описание: Один из ваших сотрудников часто неудачно выражает свои идеи и мнения на встречах, так как не умеет слушать и воспринимать точки зрения других.

Задание: как вы поможете этому сотруднику развить навыки активного слушания и улучшить коммуникацию в коллективе? Какие методы и практические упражнения вы предложите?

Задача №2: Использование невербальных сигналов.

Описание: Ваша компания проводит переговоры с потенциальным партнером, и вам необходимо умело использовать невербальные сигналы для поддержания позитивного впечатления и общения.

Задание: Какие невербальные приемы вы примените, чтобы выразить доверие, заинтересованность и уважение во время переговоров?

Задача №3: Преодоление языковых барьеров.

Описание: Ваша команда включает в себя сотрудников из разных культур и стран, что создает языковые сложности в процессе коммуникации.

Задание: Как вы поможете сотрудникам преодолеть языковые барьеры и обеспечить эффективное взаимодействие? Какие методы обучения и поддержки вы предложите для улучшения языковых навыков и понимания?

### **Занятие 13.14**

Задача №1: Разрешение конфликта между сотрудниками.

Описание: в вашем отделе возникла ссора между двумя сотрудниками из-за расхождения во взглядах на подход к выполнению общего проекта.

Задание: как вы проведете переговоры с каждым из участников конфликта и каким образом поможете им найти компромиссное решение? Какие стратегии вы используете для разрешения конфликта и восстановления рабочих отношений?

Задача №2: Управление конфликтом между отделами.

Описание: Ваша компания столкнулась с конфликтом между отделами из-

за несогласованности в распределении ресурсов и обязанностей.

Задание: как вы организуете встречу между представителями обеих сторон для выявления корневых причин конфликта и поиска эффективного решения? Как вы гарантируете восстановление сотрудничества между отделами и достижение общих целей компании?

Задача №3: Управление конфликтной ситуацией с клиентом.

Описание: Ваш клиент выразил недовольство качеством предоставленных услуг и готов подать жалобу.

Задание: Каким образом вы управите этой конфликтной ситуацией, чтобы сохранить клиента и решить проблему в наилучшем интересе обеих сторон? Как вы используете коммуникационные навыки и стратегии для урегулирования конфликта и восстановления доверия?

### **Занятие 15.**

Задача №1: Применение медиации для разрешения конфликта.

Описание: в вашем отделе возникла серьезная разногласия между несколькими сотрудниками, и обе стороны не готовы идти на компромисс. Задание: как вы примените методы медиации для помощи сторонам в поиске взаимовыгодного решения? Как вы создадите атмосферу доверия и справедливости для успешного разрешения конфликта?

Задача №2: Применение арбитража для разрешения конфликта.

Описание: Ваша компания вступила в конфликт с партнером по поводу нарушения условий контракта.

Задание: Каким образом вы примените арбитражный подход для разрешения спора? Как вы обеспечите объективное рассмотрение обеих сторон и принятие справедливого решения?

Задача №3:

Применение коллективных решений для разрешения конфликта.

Описание: в вашем отделе возникли разногласия по поводу внедрения новой стратегии работы.

Задание: Как вы организуете встречу с участием всех сотрудников для обсуждения проблемы и принятия коллективного решения? Как вы обеспечите активное участие и взаимодействие всех участников процесса?

### **Занятие 16.**

Задача №1: Разработка корпоративного стиля.

Описание: Ваша компания решила внедрить корпоративный стиль одежды для сотрудников.

Задание: как вы разработаете и внедрите правила и рекомендации по одежде и внешнему виду работников, чтобы отражать корпоративные ценности и создать единый образ компании?

Задача №2: Управление впечатлением на деловых встречах.

Описание: Вы отправляетесь на деловую встречу с потенциальным клиентом. задание: Каким образом вы подготовитесь к этой встрече с точки

зрения внешнего вида? Как вы используете свой внешний облик для профессионального впечатления и установления доверительных отношений?

Задача №3: Управление образом в социальных сетях.

Описание: Ваша компания активно присутствует в социальных сетях, и ваш профиль является лицом компании в онлайн-пространстве.

Задание: Каким образом вы управляете своим образом в социальных сетях, чтобы отражать профессионализм и корпоративные ценности компании? Как вы обеспечиваете соответствие вашего образа в социальных сетях корпоративным стандартам и ожиданиям?

### **Занятие 17.**

Задача №1: Культурные особенности при деловых переговорах.

Описание: Ваша компания планирует вести деловые переговоры с партнерами из другой страны, в которой приняты свои культурные нормы и обычаи.

Задание: как вы подготовитесь к этим переговорам, учитывая элементы национальной этики этой страны? Какие аспекты культуры вы учтете при выборе поведенческих стратегий и коммуникационных тактик?

Задача №2: Профессиональное общение с коллегами из разных культур

Описание: Ваша команда состоит из сотрудников различных национальностей, каждая из которых имеет свои особенности и традиции. задание: как вы учтете национальные этические нормы в деловом общении с коллегами из разных культур? Каким образом вы поддержите взаимопонимание и уважение между сотрудниками?

Задача №3: Решение конфликтов, обусловленных различиями в культуре

Описание: в вашем коллективе, возник конфликт между сотрудниками из-за недопонимания и разногласий, обусловленных культурными различиями.

Задание: Как вы поможете сторонам конфликта разрешить спор, учитывая элементы национальной этики каждого участника? Какие стратегии и методы вы используете для устранения недопонимания и построения конструктивного взаимодействия?



## **9. КОМПЛЕКТ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ**

### **Занятие 1.**

Исследуйте и представьте основные этические нормы, которые должен соблюдать делопроизводитель при ведении деловой переписки по электронной почте.

Опишите ситуации, когда делопроизводителю требуется применять этические принципы при работе с конфиденциальными документами.

### **Занятие 2.**

Современные правила делового общения:

Проведите анализ современных требований к оформлению деловых документов (например, бланков, писем, отчетов) и подготовьте рекомендации по их соблюдению.

Выделите ключевые аспекты этикета в деловых встречах и подготовьте инструкцию для делопроизводителя по их соблюдению.

### **Занятие 3.**

Составьте схему организации деловой переписки в офисе с учетом принципов эффективной коммуникации и распределения ответственности между сотрудниками.

Разработайте методику организации эффективных деловых встреч, включая подготовку документов, распределение ролей и ведение протоколов.

### **Занятие 4. Коммуникативная сторона общения.**

Изучите и проанализируйте основные принципы межличностного взаимодействия в рабочей среде и разработайте памятку для сотрудников о том, как улучшить коммуникативные навыки.

Проведите обзор методов эффективного обмена информацией в офисе и разработайте рекомендации по оптимизации коммуникаций между отделами.

### **Занятие 5.**

Изучите основные стандарты и требования к оформлению официальных документов (например, приказов, протоколов, договоров) и подготовьте образцы сопроводительных писем и других формальных текстов.

### **Занятие 6.**

Проведите анализ основных видов коммуникации в офисе (устной, письменной, электронной) и определите их преимущества и недостатки в различных ситуациях.

### **Занятие 7.**

Исследуйте влияние индивидуальных особенностей личности на эффективность коммуникации и подготовьте рекомендации по улучшению взаимодействия с разными типами личностей.

**Занятие 8.** Разработайте программу тренировок для улучшения самодисциплины и сосредоточенности при выполнении рабочих задач.

### **Занятие 9.**

Изучите влияние эмоций и чувств на эффективность коммуникации в офисе и разработайте стратегии управления эмоциональным состоянием при работе с коллегами и клиентами.

### **Занятие 10. 11.12**

Составьте руководство по использованию основных техник коммуникации (активное слушание, задавание вопросов, управление конфликтами) для повышения эффективности работы в офисе.

### **Занятие 13 и 14.**

Проведите анализ типичных конфликтных ситуаций в офисе и разработайте план действий по их разрешению и предотвращению.

### **Занятие 15.**

Изучите важность внешнего облика и этические нормы одежды в деловой среде и подготовьте рекомендации по поддержанию профессионального внешнего вида.

### **Занятие 16 и 17.**

Разработайте политику по дарению и принятию подарков в офисе и подготовьте рекомендации по этическому поведению при представлении себя и компании на внешних мероприятиях.

## 10. КОМПЛЕКТ ВОПРОСОВ ДЛЯ УСТНОГО / ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА

### Занятие 1.

1. Основные понятия этики и эстетики как части философского знания.
2. Специфика управленческой этики и эстетики?
3. История возникновения профессиональной этики.
4. Особенности предпринимательской (экономической или деловой) этики.
5. Мотивация как фактор управления личности.
6. Этические проблемы личности руководителя
7. Природа и социальная роль конфликтов. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
8. Управленческая этика разрешения групповых конфликтов.
9. Гендерные проблемы деловой этики.
10. Этические принципы деловых отношений в Европе и в Азии
11. Корпоративный этикет.
12. Формирование дресс-кода в организации.
13. Организация презентации и выставок компании.
14. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
15. Технологии ведения переговоров.

### Занятие 2.

1. Какие основные требования современных правил делового общения вы считаете наиболее важными для успешного ведения деловых отношений
2. Как вы оцениваете свои навыки в соблюдении делового этикета в различных ситуациях, таких как деловые переговоры или электронная переписка
3. Какие изменения в правилах делового общения вы заметили за последние несколько лет, и как они отразились на вашей работе
4. Какие трудности вы испытываете при применении современных правил делового общения в своей работе, и как вы планируете их преодолеть
5. Как вы считаете, какие инструменты и технологии в современном бизнесе влияют на эффективность делового общения, и как вы используете их в своей работе
6. Как вы поддерживаете профессиональные отношения с коллегами и партнерами в контексте современных правил делового общения
7. Какие рекомендации по соблюдению современных правил делового общения вы бы предложили другим сотрудникам вашей компании
8. Какие дополнительные ресурсы или обучающие программы вы бы хотели видеть, чтобы улучшить свои навыки в области делового общения

### Занятие 3.

1. Дайте определение этической нормы.
2. Назовите цели и задачи этической психологии.
3. Дайте определение понятия этические отношения.
4. Дайте определения понятия «этика».
5. Назовите виды межпоколенных социальных общностей, их характерные особенности.
6. Дайте определение понятия «менталитет».
7. Дайте определение понятия «толерантность».
8. Национальные особенности общения.
9. Дайте определение понятия «этические стереотипы».

#### **Занятие 4.**

1. Какова роль общения при деловой переписке для человека?
2. Какова роль общения в развитии личности?
3. Назовите характерные особенности доверительного общения.
4. Назовите характерные особенности деловых бумаг.
5. Назовите характерные особенности деловой переписки.
6. Назовите характерные особенности профессионального делового общения.
7. Назовите вербальные средства общения при деловой переписке.
8. Назовите критерии эффективного общения.

#### **Занятие 5.**

1. Какова роль современного речевого этикета при деловой переписке для человека?
2. Какова роль общения в развитии личности?
3. Назовите характерные особенности речевого этикета.
4. Дайте определение риторике?
5. Дайте определение экстралингвистике?
6. Назовите характерные особенности профессионального делового речевого этикета.

#### **Занятие 6.**

1. Дайте определение понятия «Имидж».
2. Назовите цели и задачи «Имиджа».
3. Дайте определение понятия деловой имидж.
4. Дайте определения понятия «профессиональный имидж».
5. Назовите виды «Имиджа» делового человека
6. Дайте определение понятия «менталитет».
7. Дайте определение понятия «толерантность»

#### **Занятие 7.**

1. Дайте определение понятия «деловые бумаги».
2. Что такое «коммуникация»?

3. Дайте определение понятия «деловой контакт»?
4. Что такое «социальная перцепция»?
5. Назовите средства общения.
6. Назовите невербальные средства общения.
7. Что такое «эмпатия»?
8. Назовите виды деловых переписок.
9. Назовите функции общения.

### **Занятие 8.**

1. Дайте определение понятия «Резюме».
2. Назовите правила поведения соискателя при приеме на работу?
3. Назовите виды «Резюме» при приеме на работу.
4. Дайте определение понятия «Профессионализм».
5. Дайте определение понятия «толерантность»

### **Занятие 9.10.11**

1. Как вы определите понятие "деловые бумаги"?
2. Как вы бы описали понятие "коммуникация"?
3. Что вы понимаете под термином "деловой контакт"?
4. Каково ваше понимание "социальной перцепции"?
5. Какие средства общения вы знаете и используете в своей работе?
6. Какие невербальные средства общения, на ваш взгляд, являются наиболее важными в деловой среде?
7. Как бы вы объяснили понятие "эмпатия"?
8. Какие виды деловых переписок вы считаете наиболее распространенными и важными?
9. Каковы, по вашему мнению, основные функции общения в деловой сфере?

### **Занятие 12.13.14**

1. Дайте определение понятия «конфликт».
2. Назовите виды конфликтов.
3. Дайте определение понятий «конфликтная ситуация», «инцидент».
4. Дайте определение понятий «внутриличностный конфликт», «межличностный конфликт», «лично-групповой конфликт», «межгрупповой конфликт».
5. Охарактеризуйте предмет конфликта.
6. Назовите виды участников конфликта.
7. Назовите условия протекания конфликта.
8. Назовите этапы развития конфликта.
9. Назовите характерные особенности латентного периода развития конфликта.

10. Назовите характерные особенности открытого периода развития конфликта.
11. Назовите характерные особенности этапа завершения конфликта.
12. Дайте определение понятия «эскалация конфликта».
13. Назовите признаки эскалации конфликта.
14. Назовите виды разрешения конфликта.
15. Назовите формы завершения конфликта.
16. Назовите характерные особенности конструктивного решения конфликта.
17. Назовите характерные особенности деструктивного решения конфликта.
18. Охарактеризуйте значение конфликтов.
19. Назовите функции конфликтов.

### **Занятия 15.16**

1. Как вы считаете, насколько важен внешний облик работника в деловой среде?
2. Какие элементы внешнего облика вы считаете наиболее важными для создания профессионального впечатления?
3. Какие принципы следует соблюдать при выборе одежды для рабочего места?
4. Какие особенности организации рабочего пространства могут способствовать повышению эффективности работы?
5. Какое влияние оказывает порядок и чистота на рабочую производительность?
6. Какие аспекты в организации рабочего пространства могут повысить комфорт и удобство работы?
7. Какие принципы эргономики следует учитывать при организации рабочего места?
8. Какие методы вы используете для поддержания порядка и чистоты на своем рабочем месте?
9. Какие изменения в организации рабочего пространства могут способствовать повышению мотивации и улучшению работы коллектива?
10. Как вы думаете, какие элементы внешнего облика и организации рабочего пространства могут оказывать положительное влияние на восприятие компании клиентами и партнерами?

### **Занятие 17.**

1. Какие основные элементы национальной этики следует учитывать при ведении делового общения?
2. Как вы понимаете понятие "вежливость" в контексте национальной этики?
3. Какие аспекты профессионализма являются частью национальной этики в деловом общении?

4. Каким образом культура речи влияет на восприятие вас в рамках национальной этики?
5. Каково значение уважения к различиям в рамках национальной этики в деловом общении?
6. Какие правила оформления времени являются важными в национальной этике делового общения?
7. Какие стандарты дресс-кода могут быть частью национальной этики в деловом общении?
8. Как вы считаете, почему важно соблюдать деловой протокол в рамках национальной этики?
9. Каким образом доверие и конфиденциальность связаны с национальной этикой в деловом общении?
10. Какие советы вы бы дали для успешного применения элементов национальной этики в деловом общении?

## 11. КОМПЛЕКТ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

### Тесты для промежуточной аттестации.

#### Вариант 1.

*Выберите все правильные ответы.*

1. Какая из следующих характеристик является частью этических норм деловой коммуникации?

- а) Применение манипуляции для достижения целей
- б) Открытость и честность**
- в) Использование обмана для улучшения образа компании
- г) Осуждение и критика безобоснованных действий коллег

2. Каково правильное поведение в случае обнаружения нарушения этических норм в деловой коммуникации?

- а) Молчать и не вмешиваться в ситуацию
- б) Сообщить руководству или HR-отделу о проблеме**
- в) Использовать информацию в своих интересах
- г) Поддержать нарушителя для предотвращения конфликта

3. Какое из следующих поведений является примером этически неприемлемой деловой коммуникации?

- а) Уважительное общение с коллегами и клиентами
- б) Публичное осуждение решений руководства**
- в) Обмен информацией в интересах компании
- г) Использование обмана для получения выгоды

4. Какая из перечисленных стратегий помогает соблюдать этические нормы в деловой коммуникации?

- а) Избегать конструктивной критики
- б) Использовать личные связи для достижения целей
- в) Соблюдать конфиденциальность информации**
- г) Распространять слухи о коллегах

5. Каково рекомендуемое поведение в случае конфликта интересов между работодателем и клиентом?

- а) Предпочтение интересам клиента**
- б) Предпочтение интересам работодателя
- в) Использование конфликта в своих интересах
- г) Избегание принятия стороны

6. Сложный, многоступенчатый процесс, выступающий одновременно как процесс взаимодействия, обмен информацией и как отношение людей друг к другу, процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимопонимания, называется

- а) коммуникация
- б) общение**
- в) деятельность
- г) развития

7. Процесс обмена информацией между людьми об опыте, понимании окружающего мира и отношении к происходящему в нем называется

- а) коммуникация**
- б) интеракция
- в) познание
- г) управление

8. Процесс взаимодействия людей друг с другом в ходе общения, состоящий в обмене действиями и поступками, называется

- а) коммуникация
- б) деятельность**



**в) интеракция**

г) управление

9. Форма взаимодействия людей, при которой их действия подчинены решению конкретной задачи и следованию определенным нормам поведения, называется

а) трудовая деятельность

б) профессиональное общение

**в) деловое общение**

г) интеракция

10. В едином процессе общения выделяют ... стороны:

а) две

б) четыре

**в) три**

11. Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

**а) деловая беседа**

**б) телефонные переговоры**

**в) деловые переговоры**

г) деловое поведение

12. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется

а) деловое общение

б) ритуальное общение

в) социально-ориентированное общение

**г) профессиональное общение**

13. Вид общения, целью которого является извлечение выгоды от собеседника при помощи различных приемов в зависимости от особенностей личности собеседника

а) деловое общение

**б) манипулятивное общение**

в) социально-ориентированное общение

г) профессиональное общение

14. Способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми, в частности в условиях лечебного взаимодействия называется

а) интерактивной толерантностью

б) интерактивной компетентностью

в) коммуникативной толерантностью

**г) коммуникативной компетентностью**

15. Осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению называется

**а) рефлексия**

б) самосознание

в) идентификация

г) интеракция

16. Автором служебного письма является...

**а) организация, фирма, от имени которой посылается письмо;**

б) должностное лицо, которое посылает письмо;

в) исполнитель, который готовит письмо;

г) лицо, отправившее письмо.

17. Какая из следующих форм коммуникации включает в себя использование языка и звуков?

**а) Вербальная коммуникация**

- б) Невербальная коммуникация
- в) Письменная коммуникация
- г) Электронная коммуникация
- д) Сверхвербальная коммуникация

18. Какая из перечисленных форм коммуникации основана на использовании жестов, мимики и телодвижений?

- а) Вербальная коммуникация
- б) Письменная коммуникация
- в) Невербальная коммуникация**
- г) Электронная коммуникация
- д) Аудиовизуальная коммуникация

19. Какое из нижеперечисленных явлений описывает соблюдение социальных и профессиональных норм в процессе коммуникации?

- а) Вербальная агрессия
- б) Конфликт интересов
- в) Этическая коммуникация**
- г) Интерперсональные конфликты
- д) Стрессовая реакция

20. Какая из следующих характеристик является важной для эффективной коммуникации в групповом контексте?

- а) Авторитарность
- б) Эгоцентризм
- в) Сотрудничество**
- г) Конкуренция
- д) Стрессовая реакция

21. Что означает аббревиатура "СЕО" в официальных документах?

- а) Central Executive Office
- б) Chief Executive Officer**
- с) Corporate Engagement Officer
- д) Customer Experience Officer

22. Какой стиль письма наиболее распространен в официальных документах? а) Креативный стиль

- б) Бизнес-стиль**
- с) Академический стиль
- д) Художественный стиль

23. Какое из следующих выражений обычно используется для обозначения "в соответствии с" в официальных документах?

- а) "In compliance with"**
- б) "Underneath"
- с) "Beside"
- д) "Next to"

24. Какая из следующих фраз обычно используется для обозначения "по предписанию" в официальных документах?

- а) "At the discretion of"
- б) "At the behest of"
- с) "By order of"**
- д) "At the request of"

25. Какой из перечисленных видов коммуникации описывает обмен информацией внутри семьи?

- а) Семейная коммуникация**
- б) Личная коммуникация

- с) Организационная коммуникация
- д) Групповая коммуникация

26. Какой вид коммуникации связан с передачей информации через звуковые сигналы, такие как тон речи, интонация и темп?

- а) Вербальная коммуникация
- б) Паралингвистическая коммуникация**
- с) Невербальная коммуникация
- д) Эмоциональная коммуникация

27. Какая из следующих черт характера часто ассоциируется с эмпатией и способностью понимать чувства других людей?

- а) Экстраверсия
- б) Интроверсия
- в) Амбиверсия
- г) Эмпатия**

28. Какая личностная черта чаще всего связана с тенденцией к конфликтам и негативной эмоциональной реакцией на стрессовые ситуации?

- а) Толерантность
- б) Нейтралитет
- в) Невротизм**
- г) Самоэффективность

29. Какая личностная черта обычно связана с умением рационально рассуждать и принимать решения на основе логики и анализа?

- а) Экстраверсия
- б) Нейтралитет
- в) Интроверсия
- г) Рациональность**

30. Какая черта личности обычно связана с ориентацией на долгосрочные цели и стремлением к достижению успеха?

- а) Эмпатия
- б) Амбиверсия
- в) Лидерство
- г) Амбиции**

31. Какое из следующих высказываний соответствует роли эмоций в процессе принятия решений?

- а) Эмоции негативно влияют на способность принимать обоснованные решения.
- б) Эмоции могут обесценивать информацию, что приводит к ошибочным решениям.
- в) Эмоции могут помочь выявить важные аспекты ситуации и принять правильное решение.**
- г) Эмоции никак не влияют на процесс принятия решений.

32. Какой аспект чувств обычно является ключевым в процессе формирования доверия в деловой коммуникации?

- а) Радость
- б) Иррациональный страх
- в) Эмпатия**
- г) Гнев

33. Форма взаимодействия людей, при которой их действия подчинены решению конкретной задачи и следованию определенным нормам поведения, называется

- а) трудовая деятельность
- б) профессиональное общение
- в) деловое общение**
- г) интеракция

34. Процесс общения, который осуществляется в ходе профессиональной деятельности человека, называется

- а) деловое общение
- б) ритуальное общение
- в) социально-ориентированное общение
- г) **профессиональное общение**

35. Вид общения, нацеленный на раскрытие личностных особенностей, психологических состояний, интересов и других личностно значимых характеристик общающихся

- а) личностно-ориентированное
- б) профессиональное
- в) **доверительное**
- г) манипулятивное

Эталоны ответов к варианту 1.

1-б, 2-б, 3-б, 4-в, 5-а, 6-б, 7-а, 8-в, 9-в, 10-в, 11-а,б,в 12-г, 13-б, 14-г, 15-а, 16-а, 17-а, 18-в, 19-в, 20-в, 21-в, 22-в, 23-а, 24-с, 25-а, 26-в, 27-г, 28-в, 29-г, 30-г, 31-в, 32-в, 33-в, 34-г, 35-в.

## Вариант 2.

*Выберите все правильные ответы.*

1. Какие из нижеперечисленных действий следует избегать в профессиональной коммуникации?

- а) Открытый и честный обмен информацией
- б) **Распространение слухов и сплетен**
- в) Активное участие в конструктивном диалоге
- г) Поддержка коллег в разрешении конфликтов

2. Какова роль эмпатии в этической деловой коммуникации?

- а) Эмпатия не играет роли в деловой коммуникации
- б) **Эмпатия помогает понять точку зрения собеседника и строить отношения на основе взаимопонимания**
- в) Эмпатия используется для манипулирования собеседником
- г) Эмпатия приводит к субъективным решениям и конфликтам

3. Каково значение конфиденциальности в деловой коммуникации?

- а) Конфиденциальность не имеет значения в деловой среде
- б) **Конфиденциальность обеспечивает защиту чувствительной информации и укрепляет доверие**
- в) Конфиденциальность мешает эффективному обмену информацией
- г) Конфиденциальность используется для манипулирования информацией

4. Каково значение честности в деловой коммуникации?

- а) Честность не имеет значения, если она противоречит интересам компании
- б) **Честность обеспечивает сохранение репутации и доверия**
- в) Честность препятствует достижению целей компании
- г) Честность может быть жертвой в конфликте интересов

5. Каковы общие требования к деловым письмам? (Несколько вариантов ответа)

- а) **бумага должна быть хорошего качества;**
- б) **ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;**
- в) **абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;**
- г) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

6. Какие виды писем пишутся только от руки? (Несколько вариантов ответа)

- а) **письмо-соболезнование;**
- б) **письмо-благодарность;**
- в) **письмо-поздравление;**
- г) письмо-просьба.

7. Что такое деловое письмо?

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;**
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

8. Автором служебного письма является...

- а) организация, фирма, от имени которой посылается письмо;**
- б) должностное лицо, которое посылает письмо;
- в) исполнитель, который готовит письмо;
- г) лицо, отправившее письмо.

9. Что из перечисленного является формами делового общения?

- а) совещание;**
- б) разговор по телефону;
- в) конференция;**
- г) деловое письмо (невербальная форма).**

10. Какова роль эмпатии в этической деловой коммуникации?

- а) Эмпатия не играет роли в деловой коммуникации
- б) Эмпатия помогает понять точку зрения собеседника и строить отношения на основе взаимопонимания**
- в) Эмпатия используется для манипулирования собеседником
- г) Эмпатия приводит к субъективным решениям и конфликтам

11. Каково значение конфиденциальности в деловой коммуникации? а) Конфиденциальность не имеет значения в деловой среде

- б) Конфиденциальность обеспечивает защиту чувствительной информации и укрепляет доверие**
- в) Конфиденциальность мешает эффективному обмену информацией
- г) Конфиденциальность используется для манипулирования информацией

12. Каково значение честности в деловой коммуникации?

- а) Честность не имеет значения, если она противоречит интересам компании
- б) Честность обеспечивает сохранение репутации и доверия**
- в) Честность препятствует достижению целей компании
- г) Честность может быть жертвой в конфликте интересов

13. Каковы общие требования к деловым письмам? (Несколько вариантов ответа)

- а) бумага должна быть хорошего качества;**
- б) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;**
- в) абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;**
- г) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

14. Какие виды писем пишутся только от руки? (Несколько вариантов ответа)

- а) письмо-соболезнование;**
- б) письмо-благодарность;**
- в) письмо-поздравление;**
- г) письмо-просьба.

15. Что такое деловое письмо?

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами;**
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

16. Какой из следующих принципов коммуникации подразумевает умение выражать свои мысли и идеи в понятной форме?

- а) Эмпатия
- б) Активное слушание
- в) Эффективная речевая коммуникация**
- г) Поддержка и подтверждение
- д) Культурная компетентность

17. Какое из нижеперечисленных явлений связано с пониманием и уважением культурных особенностей собеседников?

- а) Эмпатия
- б) Конфликт интересов
- в) Культурная компетентность**
- г) Активное слушание
- д) Вербальная агрессия

18. Какая из перечисленных стратегий активного слушания подразумевает повторение ключевых слов или фраз собеседника?

- а) Парафразирование**
- б) Эмпатия
- в) Подтверждение
- г) Сверхвербальная коммуникация
- д) Активное внимание

19. Какая из следующих характеристик является частью невербальной коммуникации?

- а) Использование слов
- б) Использование интонации**
- в) Использование электронной почты
- г) Использование структуры предложений
- д) Использование пунктуации

20. Что означает аббревиатура "CEO" в официальных документах?

- а) Central Executive Office
- б) Chief Executive Officer**
- с) Corporate Engagement Officer
- д) Customer Experience Officer

21. Какое из следующих словосочетаний чаще всего используется в заключительной части официальных документов?

- а) "В целях обеспечения"
- б) "В силу вышеизложенного"
- с) "По результатам анализа"
- д) «С учетом вышесказанного»**

22. Что означает аббревиатура "CFO" в официальных документах?

- а) Central Financial Officer
- б) Chief Financial Officer**
- с) Corporate Financial Officer
- д) Customer Focus Officer

23. Какой из следующих терминов чаще всего используется для обозначения "согласно" в официальных документах?

- а) "In accordance with"**
- б) "Per"
- с) "Pursuant to"
- д) "As per"

24. Какой из перечисленных видов коммуникации подразумевает обмен информацией без использования слов?
- a) Вербальная коммуникация
  - b) Невербальная коммуникация**
  - c) Письменная коммуникация
  - d) Паралингвистическая коммуникация
25. Какой вид коммуникации включает в себя использование жестов, мимики и телодвижений?
- a) Вербальная коммуникация
  - b) Невербальная коммуникация**
  - c) Паралингвистическая коммуникация
  - d) Аудиовизуальная коммуникация
26. Какой аспект личности связан с предпочтением взаимодействия в группе или предпочтением индивидуальной работы?
- a) Эмпатия
  - b) Экстраверсия**
  - в) Агрессивность
  - г) Рефлексивность
27. Какая из следующих черт характера обычно ассоциируется с организованностью, пунктуальностью и ответственностью?
- a) Творческое мышление
  - б) Эмоциональная устойчивость
  - в) Логичность
  - г) Сознательность**
28. Какая личностная черта может влиять на способность к эффективной коммуникации, особенно при принятии решений в группе?
- a) Самооценка
  - б) Экстраверсия**
  - в) Рефлексивность
  - г) Интроверсия
29. Какой аспект личности связан с способностью адаптироваться к переменам и управлением стрессом?
- а) Эмоциональная устойчивость**
  - б) Творческое мышление
  - в) Интуиция
  - г) Невротизм
30. Какое из следующих высказываний соответствует роли эмоций в процессе принятия решений?
- a) Эмоции негативно влияют на способность принимать обоснованные решения.
  - б) Эмоции могут обесценивать информацию, что приводит к ошибочным решениям.
  - в) Эмоции могут помочь выявить важные аспекты ситуации и принять правильное решение.**
  - г) Эмоции никак не влияют на процесс принятия решений.
31. Какой аспект чувств обычно является ключевым в процессе формирования доверия в деловой коммуникации?
- a) Радость
  - б) Иррациональный страх
  - в) Эмпатия**
  - г) Гнев
32. Вид общения, целью которого является извлечение выгоды от собеседника при помощи различных приемов в зависимости от особенностей личности собеседника

- а) деловое общение
- б) манипулятивное общение**
- в) социально-ориентированное общение
- г) профессиональное общение

33. Способность к сопереживанию и сочувствию другим людям, называется

- а) настроение
- б) эмпатия**
- в) экспрессия
- г) чувство

34. Совокупность невербальных средств общения, включающих положения и движения тела

- а) мимика
- б) пантомимика**
- в) жестика
- г) таксика

35. Вид общения, целью которого является извлечение выгоды от собеседника при помощи различных приемов в зависимости от особенностей личности собеседника

- а) деловое общение
- б) манипулятивное общение**
- в) социально-ориентированное общение
- г) профессиональное общение

Эталон ответов к варианту 2.

1-б, 2-б, 3-б, 4-б, 5-а, б, в, 6-а, б, в, 7-б, 8-а, 9-а, б, в 10-б, 11-б, 12-б, 13-а, б, в, 14-а, б, в, 15-б, 16-в, 17-в, 18-а, 19-б, 20-б, 21-в, 22-в, 23-а, 24-в, 25-в, 26-б, 27-г, 28-б, 29-а, 30-в, 31-в, 32-б, 33-б, 34-б, 35-б.

## **Комплект материалов для промежуточной аттестации.**

### **Задачи к дифференцированному зачету**

Задача 1.

Вы заметили, что один из сотрудников вашего отдела регулярно использует рабочее время для личных дел и часто уходит с работы раньше окончания рабочего дня. Что вы будете делать?

Ответ: В такой ситуации следует обратиться к этическим принципам, которые требуют справедливости и ответственности. Лучше всего обсудить эту проблему с руководством и предложить внести коррективы в систему контроля рабочего времени.

Задача 2.

Во время совещания ваш коллега предлагает нечестный способ решения проблемы, который нарушает этические нормы. Как вы будете реагировать?

Ответ: В данной ситуации важно придерживаться принципов честности и integrity. Лучше всего выразить свое несогласие с предложенным подходом, обосновав свою позицию этическими аргументами и предложить



альтернативное, более этическое решение проблемы.

#### Задача 3.

Вам предложили скрыть информацию о недостатках продукции при взаимодействии с клиентом, чтобы не потерять контракт. Что вы будете делать?

Ответ: В данной ситуации следует придерживаться принципов честности и прозрачности. Лучше всего отказаться от скрытия информации и постараться найти другие способы удовлетворения интересов клиента, не нарушая этических принципов.

#### Задача 4.

Ваш начальник дает вам задание выполнить проект, используя сомнительные методы работы, которые могут нанести вред окружающей среде. Как вы поступите?

Ответ: В такой ситуации важно придерживаться принципов ответственности и этики в отношении окружающей среды. Лучше всего обсудить с начальством возможные альтернативы и предложить варианты, которые не нарушают природные ресурсы и не наносят вред окружающей среде.

#### Задача 5.

Вы обнаружили, что ваш коллега систематически критикует других сотрудников за их работу, создавая негативную атмосферу в коллективе. Что вы предпримете?

Ответ: В данной ситуации важно придерживаться принципов уважения и справедливости. Лучше всего обсудить эту проблему с руководством и предложить помощь коллеге в разрешении конфликтов и улучшении коммуникации в коллективе.

#### Задача 6.

Ваш коллега постоянно опаздывает на рабочие совещания и не считает это проблемой. Как вы будете действовать?

Ответ: В такой ситуации я обратился бы к этическим нормам, в частности, к ответственности и уважению к времени других. Лучше всего поговорить с коллегой о важности пунктуальности и ее влиянии на результаты работы всей команды.

#### Задача 7.

Вы получили предложение от клиента о сделке, которая выгодна для вашей компании, но могла бы нанести ущерб окружающей среде. Как вы поступите?

Ответ: В данной ситуации я придерживался бы принципов устойчивого развития и ответственного бизнеса. Лучше всего обсудить с командой возможные альтернативы и найти решение, которое не нанесет ущерб окружающей среде.

#### Задача 8.

Ваш начальник приказывает вам подделать отчеты о производственных показателях, чтобы улучшить репутацию компании перед инвесторами. Что вы сделаете?

Ответ: В такой ситуации важно придерживаться принципов честности и integrity. Лучше всего отказаться от подделки отчетов и обсудить с начальством возможные альтернативы для улучшения репутации компании.

Задача 9.

Ваш коллега регулярно нарушает этические нормы делового общения, высмеивая других сотрудников и распространяя слухи о них. Как вы реагируете?

Ответ: В данной ситуации я обратился бы к принципам уважения и справедливости. Лучше всего обсудить эту проблему с руководством и предложить помочь коллеге в решении конфликтов и улучшении коммуникации в коллективе.

Задача 10.

Ваш сотрудник постоянно использует неподходящий язык и неуважительное обращение при общении с клиентами. Как вы реагируете?

Ответ: В такой ситуации важно придерживаться принципов профессионализма и уважения к клиентам. Лучше всего обсудить с сотрудником его поведение и предложить помощь в развитии навыков эффективной коммуникации.

Задача 11.

Ваш коллега регулярно отправляет электронные письма с ненадлежащим содержанием, включая шутки или материалы, которые могут оскорбить других сотрудников. Что вы сделаете?

Ответ: В данной ситуации я обратился бы к принципам уважения и профессионализма в деловой переписке. Лучше всего обсудить эту проблему с коллегой и предложить ему осознать последствия своего поведения на рабочем месте.

Задача 12.

Ваш начальник предлагает вам участвовать в мошеннической схеме, которая может принести вам большую прибыль. Как вы поступите?

Ответ: В такой ситуации важно придерживаться принципов честности и законности. Лучше всего отказаться от участия в мошеннической схеме и обратиться к руководству или правоохранительным органам за помощью.

Задача 13.

Вы обнаружили, что ваш начальник принимает взятки от поставщиков для заключения выгодных сделок. Как вы поступите?

Ответ: В данной ситуации я обратился бы к принципам честности и неприкосновенности закона. Лучше всего обсудить эту проблему с руководством или обратиться в органы контроля за коррупцией для расследования ситуации.

#### Задача 14.

Ваш коллега постоянно перебивает вас во время совещаний и не уважает ваше мнение. Как вы реагируете?

Ответ: В такой ситуации важно придерживаться принципов уважения и справедливости. Лучше всего обсудить эту проблему с коллегой и предложить ему учесть мнения других участников команды.

#### Задача 15.

Ваш коллега регулярно использует рабочее время для личных дел и обманывает о своей продуктивности перед руководством. Как вы будете реагировать на подобное поведение?

Ответ: В данной ситуации важно придерживаться принципов честности и ответственности. Лучше всего обратиться к руководству и сообщить о наблюдаемых нарушениях этических норм.

#### Задача 16.

Во время делового общения ваш партнер предлагает вам участвовать в коррупционной схеме для заключения сделки. Как вы поступите в этой ситуации?

Ответ: В данной ситуации следует придерживаться принципов честности и законности. Лучше всего отказаться от участия в коррупционной схеме и обратиться к руководству или правоохранительным органам.

#### Задача 17.

Ваш начальник требует от вас сокрыть информацию о производственном инциденте, который мог повлечь за собой ответственность компании. Как вы поступите в этой ситуации?

Ответ: В данной ситуации важно придерживаться принципов честности и прозрачности. Лучше всего отказаться от сокрытия информации и обсудить с начальством возможные последствия этого инцидента.

#### Задача 18.

Ваш коллега использует свое положение в компании для получения личных преимуществ и привилегий. Как вы с ним поступите?

Ответ: В данной ситуации важно придерживаться принципов справедливости и этики. Лучше всего обратиться к руководству и сообщить о наблюдаемых нарушениях корпоративных правил и норм.

#### Задача 19.

Во время профессионального мероприятия ваш коллега систематически проявляет неуважительное отношение к другим участникам и нарушает этикетные правила. Как вы поступите в этой ситуации?

Ответ: В данной ситуации важно придерживаться принципов уважения и

вежливости. Лучше всего поговорить с коллегой и выразить свои опасения по поводу его поведения, а также обсудить возможные способы улучшения ситуации.

#### Задача 20.

Ваш коллега часто отправляет электронные письма с грубым или неформальным содержанием своим партнерам и клиентам. Как вы поступите в такой ситуации?

Ответ: лучше всего будет напомнить коллеге о важности профессионального и вежливого общения в деловой переписке. Можно предложить провести тренинг по электронной деловой коммуникации или предоставить образцы корректных писем для ознакомления.

#### Задача 21.

Ваш коллега приходит на работу в неподходящей одежде и с неряшливым внешним видом, что создает негативное впечатление о компании. Как вы решите эту проблему?

Ответ: важно обсудить эту проблему с коллегой деликатно, без унижения его чувств. Можно напомнить официальный дресс-код компании или предложить подсказки по уходу за внешним видом.

#### Задача 22.

В ходе деловой переписки с партнером из другой страны ваш коллега начинает использовать шутки и выражения, которые могут быть непонятны или оскорбительны для представителей этой культуры. Как вы поможете решить эту проблему?

Ответ: важно обсудить с коллегой значимость межкультурного понимания и аккуратности в использовании языка в международной деловой переписке. Можно предложить обучение культурному разнообразию и проведение обзора культурных особенностей страны партнера.

#### Задача 23.

Ваш коллега часто игнорирует электронные письма от клиентов или партнеров, что может привести к потере доверия и ущербу для отношений с ними. Как вы поможете решить эту проблему?

Ответ:

важно обсудить с коллегой значимость своевременного и профессионального ответа на письма. Можно предложить ему использовать систему напоминаний или приоритизации задач для эффективного управления входящей почтой.

#### Задача 24.

Ваш коллега использует деловую переписку для распространения слухов или конфиденциальной информации о других сотрудниках. Как вы поступите в такой ситуации?

Ответ: важно немедленно обратиться к руководству или службе безопасности компании и сообщить о таком непрофессиональном поведении. Нарушение конфиденциальности и распространение слухов могут нанести серьезный ущерб репутации компании и отношениям сотрудников.

Задача 25: Ваш коллега использует электронную почту для выражения своих политических или религиозных взглядов, что может создать напряженность в коллективе и нарушить профессиональную обстановку. Как вы реагируете на такое поведение?

Ответ: важно напомнить коллеге о необходимости соблюдения профессиональной нейтральности в рабочей переписке и о том, что персональные убеждения должны оставаться за пределами рабочего окружения. Если такое поведение продолжается, может потребоваться обсуждение с руководством для предотвращения конфликтов.

## **12. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ ВХОДНОГО КОНТРОЛЯ (остаточных знаний)**

### **Оценка «5» (отлично) – 100-80% правильных ответов**

из 10 тестов не менее 8 правильных ответов  
из 15 тестов не менее 12 правильных ответов  
из 20 тестов не менее 16 правильных ответов  
из 30 тестов не менее 24 правильных ответов  
из 35 тестов не менее 28 правильных ответов  
из 50 тестов не менее 40 правильных ответов  
из 100 тестов не менее 80 правильных ответов

### **Оценка «4» (хорошо) – 79-70% правильных ответов**

из 10 тестов не менее 7 правильных ответов  
из 15 тестов не менее 10 правильных ответов  
из 20 тестов не менее 14 ответов правильных  
из 30 тестов не менее 21 правильных ответов  
из 35 тестов не менее 24 правильных ответов  
из 50 тестов не менее 35 правильных ответов  
из 100 тестов не менее 70 правильных ответов

### **Оценка «3» (удовлетворительно) – 69-60% правильных ответов**

из 10 тестов не менее 6 правильных ответов  
из 15 тестов не менее 9 правильных ответов  
из 20 тестов не менее 12 правильных ответов  
из 30 тестов не менее 18 правильных ответов  
из 35 тестов не менее 21 правильных ответов  
из 50 тестов не менее 30 правильных ответов  
из 100 тестов не менее 60 правильных ответов

### **Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 60% правильных ответов**

из 10 тестов 5 и менее правильных ответов  
из 15 тестов 10 и менее правильных ответов  
из 20 тестов 11 и менее правильных ответов  
из 30 тестов 17 и менее правильных ответов  
из 35 тестов 20 и менее правильных ответов  
из 50 тестов 29 и менее правильных ответов  
из 100 тестов 59 и менее правильных ответов

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКОГО ДИКТАНТА**

### **Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов**

из 10 вопросов не менее 9 правильных ответов  
из 15 вопросов не менее 14 правильных ответов  
из 20 вопросов не менее 18 правильных ответов

### **Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов**

из 10 вопросов не менее 8 правильных ответов  
из 15 вопросов не менее 12 правильных ответов  
из 20 вопросов не менее 16 ответов правильных

**Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов**

из 10 вопросов не менее 7 правильных ответов

из 15 вопросов не менее 11 правильных ответов

из 20 вопросов не менее 14 правильных ответов

**Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов**

из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов

из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов

из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ**

**Оценка «5» (отлично) – 100-90% правильных ответов**

из 10 тестов не менее 9 правильных ответов

из 15 тестов не менее 14 правильных ответов

из 20 тестов не менее 18 правильных ответов

из 30 тестов не менее 27 правильных ответов

из 35 тестов не менее 31 правильных ответов

из 50 тестов не менее 45 правильных ответов

из 100 тестов не менее 90 правильных ответов

**Оценка «4» (хорошо) – 89-80% правильных ответов**

из 10 тестов не менее 8 правильных ответов

из 15 тестов не менее 12 правильных ответов

из 20 тестов не менее 16 ответов правильных

из 30 тестов не менее 24 правильных ответов

из 35 тестов не менее 28 правильных ответов

из 50 тестов не менее 40 правильных ответов

из 100 тестов не менее 80 правильных ответов

**Оценка «3» (удовлетворительно) – 79-70% правильных ответов**

из 10 тестов не менее 7 правильных ответов

из 15 тестов не менее 11 правильных ответов

из 20 тестов не менее 14 правильных ответов

из 30 тестов не менее 21 правильных ответов

из 35 тестов не менее 24 правильных ответов

из 50 тестов не менее 35 правильных ответов

из 100 тестов не менее 70 правильных ответов

**Оценка «2» (неудовлетворительно) – менее 70% правильных ответов**

из 10 вопросов 6 и менее правильных ответов

из 15 вопросов 10 и менее правильных ответов

из 20 вопросов 13 и менее правильных ответов

из 30 тестов 20 и менее правильных ответов

из 35 тестов 23 и менее правильных ответов

из 50 тестов 34 и менее правильных ответов

из 100 тестов 69 и менее правильных ответов



## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КОМПОНЕНТА**

**5 (отлично)** – обучающийся демонстрирует знания в полном объеме программы основной учебной дисциплины, свободно владеет материалом смежных дисциплин, дает полные ответы на вопросы, выделяя при этом основные и самые существенные положения, приводит точные и полные формулировки, свободно владеет понятийным аппаратом учебной дисциплины, отвечает без наводящих вопросов, мыслит последовательно и логично, способен вести полемику, развивать положения предлагаемые преподавателем.

**4 (хорошо)** – обучающийся демонстрирует знания в полном объеме программы основной учебной дисциплины, в основном владеет материалом смежных учебных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, отвечая на дополнительные наводящие вопросы, владеет понятийным аппаратом учебной дисциплины, мыслит последовательно и логично.

**3 (удовлетворительно)** – обучающийся демонстрирует знания основ изучаемой учебной дисциплины, владеет основами смежных учебных дисциплин, понимает предмет разбора, однако дает не вполне исчерпывающие ответы, на наводящие дополнительные вопросы отвечает в целом правильно, но не полно, испытывает затруднения при использовании понятийного аппарата учебной дисциплины.

**2 (неудовлетворительно)** – обучающийся не знает значительной части вопросов по основной и смежным учебным дисциплинам, затрудняется систематизировать материал и мыслить логично.

## **КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМНО-СИТУАЦИОННОЙ ЗАДАЧИ**

**5 «отлично»** – комплексная оценка предложенной ситуации; знание теоретического материала с учетом междисциплинарных связей, правильный выбор тактики действий; последовательное, уверенное выполнение практических умений в соответствии с алгоритмами действий;

**4 «хорошо»** – комплексная оценка предложенной ситуации, незначительные затруднения при ответе на теоретические вопросы, неполное раскрытие междисциплинарных связей; правильный выбор тактики действий; логическое обоснование теоретических вопросов с дополнительными комментариями педагога; последовательное, уверенное выполнение практических умений в соответствии с алгоритмом действий;

**3 «удовлетворительно»** – затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации; неполный ответ, требующий наводящих вопросов педагога; выбор тактики действий, в соответствии с ситуацией, возможен при наводящих вопросах педагога, правильное последовательное, но неуверенное выполнение практических умений в соответствии с алгоритмом действий;

**2 «неудовлетворительно»** – неверная оценка ситуации; неправильно выбранная тактика действий, приводящая к ухудшению ситуации, нарушению правил безопасности пациента (клиента аптеки) и медицинского персонала; неправильное выполнение практических умений.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕФЕРАТА

Критерии качества	0 баллов	2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Соответствие содержания реферата теме и поставленным задачам	Реферат не соответствует теме	Содержание реферата не полностью соответствует теме	Содержание реферата в основном соответствует теме и задачам	Содержание реферата полностью соответствует теме и поставленным задачам	Содержание реферата полностью соответствует теме и поставленным задачам
Полнота раскрытия темы и использования источников	Тема не раскрыта	Тема раскрыта недостаточно, использовано мало источников	Тема раскрыта недостаточно использованы не все основные источники литературы	Тема раскрыта, однако некоторые положения реферата изложены не слишком подробно, требуют уточнения, использованы все основные источники литературы	Тема полностью раскрыта, использованы современные источники литературы в достаточном количестве
Умение обобщить материал и сделать краткие выводы	Выводы не сделаны	Материал не обобщен, выводов нет	Материал обобщен, но выводы громоздкие, не четкие	Материал обобщен, сделаны четкие выводы	Материал обобщен, сделаны четкие и ясные выводы
Иллюстрации, их информативность	Иллюстраций нет	Иллюстрации не информативны	Иллюстрации недостаточно информативны	Иллюстрации информативны, хорошего качества	Иллюстрации информативны, высокого качества
Соответствие оформления реферата предъявляемым требованиям	Не соответствует	Не соблюдены основные требования к оформлению реферата	Основные требования к оформлению реферата соблюдены	Оформление реферата полностью соответствует предъявляемым требованиям	Оформление реферата полностью соответствует предъявляемым требованиям

**Максимальный балл, который может получить обучающийся за реферат, –25 баллов.**

Шкала перевода рейтинга в четырёхбалльную шкалу оценок

Оценка	«2» неудовлетворительно	«3» удовлетворительно	«4» хорошо	«5» отлично
Первичный балл	0-12	13-16	17-20	21-25

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

Оценка	5	4	3	2
--------	---	---	---	---

Содержание

Работа полностью завершена	Почти полностью сделаны наиболее важные компоненты работы	Не все важнейшие компоненты работы выполнены	Работа сделана фрагментарно и с помощью педагога
Работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов	Работа демонстрирует понимание основных моментов, хотя некоторые детали не уточняются	Работа демонстрирует понимание, но неполное	Работа демонстрирует минимальное понимание
Даны интересные дискуссионные материалы. Грамотно используется научная лексика	Имеются некоторые материалы дискуссионного характера. Научная лексика используется, но иногда не корректно.	Дискуссионные материалы есть в наличии, но не способствуют пониманию проблемы. Научная терминология или используется мало или используется некорректно.	Минимум дискуссионных материалов. Минимум научных терминов
Обучающийся предлагает собственную интерпретацию или развитие темы (обобщения, приложения, аналогии)	Обучающийся может работать только под руководством педагога	Обучающийся иногда предлагает свою интерпретацию	Интерпретация ограничена или беспочвенна
Везде, где возможно выбирается более эффективный и/или сложный процесс	Почти везде выбирается более эффективный процесс	Обучающемуся нужна помощь в выборе эффективного процесса	
Дизайн логичен и очевиден	Дизайн есть	Дизайн случайный	Дизайн не ясен

	Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн подчеркивает содержание.	Имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн соответствует содержанию.	Нет постоянных элементов дизайна. Дизайн может и не соответствовать содержанию.	Элементы дизайна мешают содержанию, накладываясь на него.
	Все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается)	Параметры шрифта подобраны. Шрифт читаем.	Параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию	Параметры не подобраны. Делают текст трудночитаемым
<b>Графика</b>	Хорошо подобрана, соответствует содержанию, обогащает содержание	Графика соответствует содержанию	Графика мало соответствует содержанию	Графика не соответствует содержанию
<b>Грамотность</b>	Нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических	Минимальное количество ошибок	Есть ошибки, мешающие восприятию	Много ошибок, делающих материал трудным для восприятия

**Максимальный балл, который может получить обучающийся за презентацию, – 50 баллов.**

Шкала перевода рейтинга в четырёхбалльную шкалу оценок

Оценка	«2» неудовлетворительно	«3» удовлетворительно	«4» хорошо	«5» отлично
Первичный балл	0-32	33-37	38-42	43-50