

**Министерство образования, науки и молодежи
Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»**



**ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
ОП.04 Культура делового общения**

По реализации программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности СПО 43.02.05 "Флористика"

г. Симферополь, 20__

Паспорт фонда оценочных средств ОП.04 по специальности 43.02.05 Флористика

г. Симферополь ГБПОУ РК «РКИГ»

Паспорт фонда оценочных средств составлен в соответствии с рабочей программой "Культура делового общения"

Паспорт фонда оценочных средств утвержден решением цикловой методической комиссии (название ЦМК)

Протокол № _____ от «___» _____ 20__ г.

Председатель ЦМК

_____ Ф.И.О. председателя

Разработчики:

преподаватель МДК.04.02 Т.И. Савчук

«___» _____ 20__ г.

Утверждено

Заместитель директора УПР

_____ Е.Ш. Булаш

«___» _____ 20__ г.

Согласовано:

Эксперт от работодателя:

(место работы)

(занимаемая должность, Ф.И.О.)

М.П.

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ	7
3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	10
3.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫХ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ	11
4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ	22
4.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	22
4.2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ, ПРЕДНАЗНАЧЕННЫЕ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОГО КОНТРОЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ	23
5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	24

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения специальности является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующимися при комплексном подходе в процессе освоения ППКРС/ ППССЗ.

1.2. Formой промежуточной аттестации по дисциплине ОП.04 Культура делового общения по специальности 43.02.05 Флористика является форма в виде дифференцированного зачета.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

В результате освоения дисциплины ОП.04 Культура делового общения обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 43.02.05 Флористика следующими умениями, знаниями, общими и профессиональными компетенциями:

Умения:

1. осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
2. пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
3. передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
4. принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
5. поддерживать деловую репутацию;
6. создавать и соблюдать имидж делового человека;
7. организовывать индивидуальное рабочее место и место профессионального общения с клиентами, партнерами, коллегами.

Знания:

1. правил делового общения;
2. этических норм взаимоотношений с клиентами, партнерами, коллегами;
3. форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способов аргументации в производственных ситуациях;
4. составляющих внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж;
5. правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами.

Профессиональная компетенция	Показатели оценки результата
ПК 1.1 Выполнять первичную обработку живых срезанных цветов и иного растительного материала.	Выполняет первичную обработку живых срезанных цветов и иного растительного материала.
ПК 1.2 Изготавливать и аранжировать флористические изделия.	Изготавливает и аранжировать флористические изделия.
ПК 2.1 Ухаживать за горшечными растениями.	Ухаживает за горшечными растениями.

ПК 2.2 Создавать композиции из горшечных растений.	Создает композиции из горшечных растений.
ПК 2.3 Обеспечивать сохранность композиций на заданный срок	Обеспечивает сохранность композиций на заданный срок
ПК 3.1 Проектировать композиционно-стилевые модели флористического оформления	Проектирует композиционно-стилевые модели флористического оформления
ПК 3.2 Выполнять работы по флористическому оформлению помещений.	Выполняет работы по флористическому оформлению помещений.
ПК 3.3 Выполнять работы по флористическому оформлению объектов на открытом воздухе.	Выполнет работы по флористическому оформлению объектов на открытом воздухе.
ПК 3.4 Обеспечивать сохранность флористического оформления на заданный срок.	Обеспечивает сохранность флористического оформления на заданный срок.
ПК 4.1 Принимать и оформлять заказы на флористические работы	Принимает и оформлять заказы на флористические работы
ПК 4.2 Согласовывать флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами	Согласовывает флористические работы со смежными организациями и контролирующими органами
ПК 4.3 Организовывать работы коллектива исполнителей	Организовывает работы коллектива исполнителей
ПК 4.4 Организовывать и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями	Организовывает и осуществлять розничную торговлю флористическими изделиями
ПК 4.5 Организовывать и осуществлять продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий	Организовывает и осуществляет продажу флористических изделий по образцам (доставку цветов) с помощью информационно-коммуникационных технологий
Общие компетенции	Показатели оценки результатов
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам	Разрабатывает вариативные алгоритмы решения профессиональных задач деятельности применительно к различным контекстам. Выбирает эффективные технологии и рациональные способы выполнения профессиональных задач.
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности	Осуществляет информационный поиск из широкого набора источников, выделяет наиболее значимое в перечне информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Организует собственное профессиональное развитие и самообразование в целях эффективной профессиональной и личностной самореализации и развития карьеры.
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами,	Работает в коллективе и команде, эффективно взаимодействует с коллегами, руководством, клиентами.

руководством, клиентами.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Осуществляет устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.	Осознает конституционные права и обязанности. Соблюдает закон и правопорядок. Осуществляет свою деятельность на основе соблюдения этических норм и общечеловеческих ценностей.
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Соблюдает нормы экологической чистоты и безопасности. Осуществляет деятельность по сбережению ресурсов и сохранению окружающей среды. Владеет приемами эффективных действий в опасных и чрезвычайных ситуациях природного, техногенного и социального характера.
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	Использует средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.	Использует информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Пользуется профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.	Самостоятельно организует собственные приемы обучения в рамках предпринимательской деятельности. Разрабатывает и презентует бизнес-план в области своей профессиональной деятельности.

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса (указать код, название УД/ПМ) по профессии/специальности (указать код) является оценка умений и знаний.

Перечень основных показателей оценки результатов знаний, умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации, формы контроля заполняются в таблице.

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Результат обучения ПК, ОК	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
У1. Осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК4.1	Осуществление профессионального общения с соблюдением норм и правил делового этикета	Тема 1 Правила делового общения	3	Опрос по вопросам Письменный ответ на вопросы. Решение ситуационных задач	Вопросы для дифференцированного зачета
У2. Пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК4.1	Использование простых приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Тема 2 Этика общения	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям. Тестирование.	Вопросы для дифференцированного зачета
У3. Передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	Передача информации устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	Тема 3 Основные техники и приемы общения	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.	Вопросы для дифференцированного зачета

У4. Принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	Принятие решения и аргументированное отстаивание своей точки зрения в корректной форме	Тема 4 Формы обращения	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям. Тестирование.	Вопросы для дифференцированного зачета
У5. Поддерживать деловую репутацию	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	Поддерживание деловой репутации				
У6. Создавать и соблюдать имидж делового человека	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	Создание и соблюдение имиджа делового человека	Тема 5 Имидж делового человека	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям.	Вопросы для дифференцированного зачета
У7. Организовывать индивидуальное рабочее место и место профессионального общения с клиентами, партнерами, коллегами.	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	Организация индивидуального рабочего места и места профессионального общения с клиентами, партнерами, коллегами.	Тема 6 Правила организации рабочего пространства	3	Опрос по вопросам. Отчет по практическим заданиям. Составление резюме	Вопросы для дифференцированного зачета
З 1. Правил делового общения	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06	Применение правил делового общения				

<p>3 2. Этических норм взаимоотношений с клиентами, партнерами, коллегами</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ПК4.1</p>	<p>Применение этических норм взаимоотношений с клиентами, партнерами, коллегами</p>			
<p>3 3. Форм обращения, изложения просьб, выражения признательности способов аргументации в производственных ситуациях</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06</p>	<p>Применение форм обращения, изложения просьб, выражения признательности и способов аргументации в производственных</p>			
<p>3 4. Составляющих внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06</p>	<p>Применение составляющих внешнего облика делового человека: костюма, прически, макияжа</p>			
<p>3 5. Правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами.</p>	<p>ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06</p>	<p>Применение правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения с клиентами, партнерами.</p>			

ПО 1. Самоорганизаци и, обеспечении профессиональн ого саморазвития и развития профессии						
---	--	--	--	--	--	--

ПО.04 Культура делового общения

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

Текущий контроль освоения студентами материала дисциплины состоит из следующих форм:

1. Устный опрос
2. Тестовое задание
3. Решение ситуационных задач
5. Практическая работа
6. Дифференцированный зачет

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ **Примеры вопросов для устного опроса к теме №1**

Тема 1 Правила делового общения

1. Задание для устного опроса по темам

1. Принципы и правила делового общения
2. Формы делового общения
3. Виды делового общения: вербальное и невербальное, прямое и косвенное
4. Структура делового общения

Тема 2. Этика общения

1. Задание для устного опроса по темам

1. Этические нормы делового общения.
2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами.
3. Этические нормы взаимоотношений с партнерами.
4. Этические нормы взаимоотношений с клиентами.

Тема 3. Основные техники и приемы общения

1. Задание для устного опроса по темам

1. Основные техники делового общения.
2. Основные приемы делового общения
3. Правила слушания, ведение беседы.
4. Правила убеждения, консультирования.

Тема 4. Формы обращения

1. Задание для устного опроса по темам

1. Формы изложения просьб.
2. Формы выражения признательности.
3. Способы аргументации в производственных ситуациях.
4. Деловая репутация.

Тема 5. Имидж делового человека

1. Задание для устного опроса по темам

1. Составляющие внешнего облика делового человека
2. Костюм, прическа делового человека
3. Макияж, аксессуары, речь, манеры делового человека
4. Особенности внешнего облика делового мужчины и деловой женщины

Тема 6. Правила организации рабочего пространства

1. Задание для устного опроса по темам

1. Взаимодействие в общении.
2. Манипуляции в процессе общения. Типы манипуляторов.
3. Приемы саморегуляции поведения.
4. Использование приемов саморегуляции поведения.

КОМПЛЕКТ ПРАКТИЧЕСКИХ И ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тема 1. Правила делового общения

Практическое занятие № 1

«Профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета»

Цель: повторение и закрепление знаний по теме «Правила делового общения»; формирование умения осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета.

Время выполнения 2ч.

Порядок выполнения практического задания

Письменно ответьте на вопросы и задания:

1. Чем деловое общение отличается от других видов общения?
2. В чем суть приема «золотые слова»?
3. Назовите формы делового общения. Какие из них наиболее важны при осуществлении профессиональной деятельности?
4. Каким образом может быть применен принцип доступности в деловой речи?
5. Что такое коммуникативные эффекты? Для чего они используются?
6. В чем состоит эффект визуального имиджа? Насколько важен он в деятельности?
7. Для чего достигается эффект первых фраз?
8. Какую смысловую нагрузку несет в себе эффект интонации и паузы?

Опишите решение ситуационных задач:

1. «Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу

его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?».

2. «Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?».

3. «Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримите?»

Прочитайте задания, подумайте, выберите в предложенных ответах один правильный.

Тема 2. Этика общения

Практическое занятие № 2

«Простые приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения»

Цель: повторение и закрепление знаний по теме «Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами»; формирование умения пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Время выполнения: 2ч.

Порядок выполнения практического занятия

Задание 1. Изменяя эмоциональную окраску слов, вы сможете контролировать свои эмоции в деловом взаимодействии. Кроме того, вы поможете и вашему партнеру быть более стрессоустойчивым и эмоционально сдержанным. Научитесь заменять «разрушительные» слова на более «спокойные» выражения:

Должен	
Необходимо	
Страшно	
Неудача	
Растерянный	
Провал	
Ужасно	
Нужно	

Задание 2. Вам необходимо напомнить о себе клиенту после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу? Как беседа (лично или по телефону) будет зависеть от типа партнера? Запишите свою речь.

Задание 3. Тест «Определите свой ведущий орган чувств»

1. Люблю наблюдать за облаками и звездами.

2. Часто напеваю свою любимую мелодию.
 3. Не признаю моду, которая доставляет неудобства.
 4. Обожаю ходить в сауну.
 5. В автомашине для меня важен цвет.
 6. Узнаю по шагам, кто вошел в комнату.
 7. Меня развлекает подражание диалектам.
 8. Много времени посвящаю своему внешнему виду.
 9. Люблю, когда мне делают массаж.
 10. Когда есть свободное время, люблю рассматривать людей.
 11. Плохо себя чувствую, когда не наслаждаюсь движением.
 12. Видя костюм в витрине, знаю, что мне будет в нем хорошо.
 13. Когда слышу старую мелодию, ко мне возвращается прошлое.
 14. Часто читаю во время еды.
 15. Очень часто разговариваю по телефону.
 16. Склонен к полноте.
 17. Предпочитаю слушать рассказ, который кто-то читает, чем читать са-мому.
 18. После неудачного дня мой организм в напряжении.
 19. Охотно и много фотографирую.
 20. Долго помню, что мне сказали приятели или знакомые.
 21. Легко отдаю деньги за цветы, потому что они украшают жизнь.
 22. Вечером люблю принять горячую ванну.
 23. Стараюсь вести записи своих личных дел и мыслей.
 24. Часто разговариваю сам с собой.
 25. После длительной езды на машине долго прихожу в себя.
 26. Тембр голоса многое говорит мне о человеке.
 27. Очень часто оцениваю людей по манере одеваться.
 28. Люблю потягиваться, расправлять конечности, разминаться.
 29. Слишком твердая или слишком мягкая постель – это для меня мука.
 30. Мне нелегко найти удобную обувь.
 31. Очень люблю ходить в кино.
 32. Узнаю когда-либо виденные лица даже через годы.
 33. Люблю ходить под дождем, когда капли стучат по зонту.
 34. Умею слушать собеседника.
 35. В свободное время люблю танцевать, заниматься спортом или гимнастикой.
 36. Когда близко тикает будильник, не могу уснуть.
 37. У меня неплохая стереоаппаратура.
 38. Когда слышу музыку, отбиваю такт ногой.
 39. На отдыхе люблю рассматривать памятники архитектуры.
 40. Не выношу беспорядка.
 41. Не люблю синтетических тканей.
 42. Считаю, что атмосфера в комнате зависит от освещения.
 43. Люблю слушать концерты.
 44. Пожатие руки много говорит мне о данной личности.
 45. Охотно посещаю галереи и выставки.
 46. Серьезная дискуссия – это захватывающее дело.
 47. Через прикосновение можно сказать значительно больше, чем слова-ми.
 48. В шуме не могу сосредоточиться.
- Тип А (видеть): 1, 5, 8, 10, 12, 14, 19, 21, 23, 27, 31, 32, 39, 40, 42, 45

Тип В (ощущать): 3, 4, 9, 11, 16, 18, 22, 25, 28, 29, 30, 35, 38, 41, 44, 47

Тип С (слышать): 2, 6, 7, 13, 15, 17, 20, 24, 26, 33, 34, 36, 37, 43, 46, 48

Задание 4. Использование «позитивных» вопросов. В зависимости от постановки вопроса «негативной» («У вас нет такой услуги?») или «позитивной» («Вы ведь позвоните мне завтра вечером?») можно отчасти предвидеть и управлять ответом собеседника. Замените «негативные» вопросы на «позитивные».

"Негативная" постановка вопроса	"Позитивная" постановка вопроса
1. Не затруднит ли вас это сделать?	Вы ведь сможете это сделать? Вы мне поможете?
2. У вас нет такой услуги?	
3. Вы не находите, что это выгодное предложение?	
4. У вас не найдется для меня 5 минут?	
5. Вы не позвоните мне сегодня вечером?	
6. Вы не поможете мне в этом вопросе?	

Практическое занятие

«Передача информации устно и письменно с соблюдением культуры речи»

Цель: повторение и закрепление знаний по теме «Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами»; формирование умения передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи.

Время выполнения: 2ч.

Задание 1. Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

1. Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
2. Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
3. Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудит закипевшие страсти?
4. Умеете ли вы отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним взаимоотношений?
5. С вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?
6. Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелт увидеть снова?

Задание 2. Расскажите о своем опыте преодоления барьеров в общении

Задание 3. Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо «он умер» – «он ушел из жизни», «бедный» – «нуждающийся», «старый человек» – «человек преклонного возраста» и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 4. Назовите вежливые формы обращения с просьбой (*прошу вас, будьте так любезны* и т.п.), затем вежливые формы отказа (*к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах* и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (*хотелось бы*), ответа по формуле *да, но... .*

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 5. Объясните значение слов: *импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.*

Задание 7 Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

- 1) *каталог, квартал, красивее, аристократия;*
- 2) *товарищеская ответственность, задолго, партнер;*
- 3) *осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;*
- 4) *упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;*
- 5) *оптовые цены, валовой доход, перспектива;*
- 6) *безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;*
- 7) *хозяева, мельком, тяжба, тесно;*
- 8) *звонит, загнутый, намерение, ходатай;*
- 9) *ходатайствовать, осведомиться, кладовая;*
- 10) *языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;*
- 11) *одновременный, углубить, опошлить, нормировать;*
- 12) *ножницы, прочитанный, светло, некоторые;*
- 13) *намереваться, принять, в голову;*
- 14) *формировать, хаос, прибывший, давнишний;*
- 15) *истекиший, бытие, дебаты, фарватер;*
- 16) *тест, темп, диспансер, демагогия;*
- 17) *тенденция, претензия, претендент, декольте;*
- 18) *компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или эскорт), юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).*

Задание 8. Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения

1. Встреча прошла с большим интересом.
2. Я заметил характерную ему ошибку.
3. Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.
4. Он попытался предостеречь неверный шаг директора.
5. На встрече присутствовал и представитель с завода.
6. Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.
7. Мое мнение к нему как к человеку неплохое.
8. Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.
9. На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.
10. Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.
11. Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.
12. Я понял, какой намек мне дали.
13. У нас самая дешевая стоимость товаров.
14. Я не хочу нагнетать обстановку.
15. Николай ждал меня на коридоре.
16. Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.
17. Все это сказывается на работу.
18. Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание 9. Объясните смысл крылатых выражений и фразеологизмов: *яблоко раздора, сизифов труд, гордиев узел, авгиевы конюшни, играть первую скрипку, вариться в собственном соку, снять стружку, через пень-колоду, зубы заговаривать, водить за нос, поставить на карту*

Тема 3. Основные техники и приемы общения

Практическое занятие № 3

«Принятие решения, аргументация в отстаивании своей точки зрения в корректной форме»

Цель: повторение и закрепление знаний по теме «Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования»; формирование умения принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме.

Время выполнения: 2ч.

Порядок выполнения практического занятия

Задание 1. Тест «Умеете ли вы выступать?»

Отвечать на вопросы нужно «да» или «нет». При положительном ответе засчитайте себе 2 очка.

1. Нуждаетесь ли вы в тщательной подготовке к выступлению в зависимости от состава аудитории, даже если вы не раз выступали на эту тему?
2. Чувствуете ли вы себя после выступления «выжатым», ощущаете ли резкое падение работоспособности?
3. Всегда ли одинаково начинаете выступление?
4. Волнуетесь ли перед выступлением настолько, что должны преодолевать себя?
5. Приходите ли задолго до начала выступления?
6. Нужны ли вам 3-5 минут, чтобы установить первоначальный контакт с аудиторией и заставить внимательно вас выслушать?
7. Стремитесь ли вы говорить строго по намеченному плану?
8. Любите ли вы во время выступления двигаться?
9. Отвечаете ли на замечания по ходу их поступления, не группируя их?
10. Успеваете ли во время выступления пошутить?

Ответы

Более 12 баллов – вы умеете подчинить себе аудиторию, не допускаете вольностей в поведении на трибуне и в речи, но излишняя независимость от аудитории может сделать вас нечувствительным к интересам слушателей

Менее 12 баллов – вы сами подчиняетесь аудитории, ориентируясь на ее реакцию, но стремление во всем следовать за ней может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного.

Вспомните слова Ф. Ларошфуко: «В то время как люди умные умеют выразить многое в немногих словах, люди ограниченные, напротив, обладают способностью много говорить – и ничего не сказать».

Задание 2. Подберите антонимы к прилагательным в следующих сочетаниях:

низкие цены, низкое сословие, низкий поступок, низкий поклон;

общее мнение, общая кухня, общее благо, общий наркоз, общее представление;

прямая линия, прямое сообщение, прямой налог, прямой вызов, прямой характер, прямая речь, прямой угол.

Задание 3. Распределите следующие слова на группы с положительной и отрицательной эмоциональной окраской: *похождения, подвиги, преступления, труженики, делеги, расправляться, содружество, сборище, ограбление, нападение, единомышленник, тупик, связаться, нашествие, соучастник, проделки, сотрудничество, инцидент, сокрушать, толпа, кризис.*

Задание 4. Составьте предложения со следующими омонимами:

среда (день недели) и среда (окружающая обстановка, общество);

повод (предлог, причина) и повод (ремень);

свет (лучистая энергия, испускаемая каким-либо телом) и свет (зем-ной шар, Земля со всем существующим на ней).

Задание 5. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:

1. Совершать пробежки:

- а) даму средних лет;
- б) пожилого мужчину.

2. Бросить курить:

- а) восьмиклассника;
- б) тридцатилетнюю женщину.

3. Сдавать одежду в химчистку:

- а) малообеспеченного гражданина;
- б) преуспевающего.

4. Застраховать имущество:

- а) многодетную семью;
- б) одинокого мужчину;
- в) директора фирмы.

5. Изучить курс эффективного общения:

- а) нового сотрудника фирмы;
- б) директора фирмы.

6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:

- а) молодую женщину;
- б) преуспевающего директора фирмы.

Задание 6. Докажите и аргументируйте, что

- 1. а) дачный участок – это прекрасно;
- б) дача – это чемодан без ручки.

2. а) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга;

б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.

Ответы запишите.

Тема 4. Формы обращения

Практическое занятие № 4

«Деловая репутация»

Цель: повторение и закрепление знаний по теме «Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях»; формирование умения поддерживать деловую репутацию.

Время выполнения: 2ч.

Задание 3. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Ответы запишите.

Задание 4. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5. Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6. Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 3) принять предложение;
- 4) выслать новые каталоги;
- 5) принять посетителя.

Задание 8. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9. Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Тема 5. Имидж делового человека

Практическое занятие № 5

«Создание и соблюдение имиджа делового человека»

Цель: повторение и закрепление знаний по теме «Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.»; формирование умения создавать и соблюдать имидж делового человека.

Время выполнения: 2ч.

Задание 2. Освойте следующие приемы установления отношений взаимопонимания. Проанализируйте все представленные позиции, «примерьте» их на себя и решите, в какой из предложенных областей вы преуспели, а какие требуют доработки.

<i>Соответствующая внешность</i>	Проверьте, как вы выглядите для конкретной ситуации делового взаимодействия: достаточно официально, чтобы вызвать соответствующие эмоции? Или слишком свободно? Придерживайтесь «золотой середины»
<i>Визуальный контакт</i>	Для формирования взаимоотношений нужно использовать продолжительный визуальный контакт, но не увлекайтесь
<i>Улыбка и другие средства невербального общения</i>	Улыбайтесь искренне и избегайте применять жесты, устанавливающие барьеры (не сидите в позе нога за ногу, не скрещивайте руки, не отворачивайтесь от собеседника)
<i>Рукопожатие</i>	Физический контакт – важный момент установления отношений. Ваше рукопожатие должно донести до другого человека ваше действительное желание «приблизиться» и «дотронуться» до него
<i>Первые слова приветствия</i>	Ваши первые слова должны соответствовать правилам делового этикета, но желательно в форме открытых вопросов (например: «что?», «когда?», «как?»)

<i>Вербальное приветствие</i>	Ваше приветствие должно соответствовать ситуации, в которой вы встречаетесь для осуществления намерений. Можете обращаться к партнеру по имени, если это соответствует ситуации. В нашей стране принято называть партнера по имени и отчеству
<i>Ваше отношение</i>	Будьте искренне заинтересованы во взаимодействии. Ваше отношение обеспечит хорошее общение, если вы проявите искренний интерес и уважение к партнеру
<i>Ваше поведение</i>	Задавайте открытые вопросы. Внимательно слушайте. Частично используйте ответы партнера для постановки следующих вопросов. Дайте партнеру важную или нужную информацию о себе. Используйте ситуативно уместный юмор
<i>Адекватность и темп</i>	Попытайтесь соответствовать своему партнеру по скорости речи, интонациям, ритму дыхания, жестам, позам
<i>Установление доверия</i>	Самым эффективным способом формирования доверительных отношений является ваша честность; будьте честны в отношении ваших страхов, слабых мест, мотивов. Если есть такого рода информация, то лучше поделиться ею с партнером, чем он узнает о ней из других источников

Задание 3. Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Ответы запишите.

Задание 4. Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 3) принять предложение;
- 4) выслать новые каталоги;
- 5) принять посетителя.

Задание 5. Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Тема 6. Правила организации рабочего пространства

Практическое занятие № 6 «Организация рабочего места»

Цель: повторение и закрепление знаний по теме «Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения»; формирование умения организовывать рабочее место.

Время выполнения: 2ч.

Задание 1. «Импровизация с цветом»

Вспомните свой любимый цвет. Составьте текст, убеждающий, что этот цвет – лучший в мире!

Задание 2. Составьте перечень вопросов, которые необходимо, по Вашему мнению, задать претенденту на должность «флорист» при собеседовании с ним.

Задание 3. Составьте должностную инструкцию флориста.

Задание 4. Назовите основные правила учета эргономических параметров рабочего места.

Задание 5. Составьте резюме по следующему образцу:

1. Ф.И.О.
2. Домашний адрес и телефон.
3. Должность, на которую претендует кандидат.
4. Образование (указывается наименование всех учебных заведений, даты поступления и окончания), квалификация в документе об образовании;
5. Список предыдущих мест работы, включая работы временного характера.
6. Список публикаций (если есть).
7. Военная служба.
8. Общественная деятельность.
9. Личные данные (дата рождения, семейное положение, число детей, состояние здоровья, гражданство, возможность или желание совершать поездки в рамках служебных обязанностей).

3.2. Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля

Критерии оценки: определяются дифференцированно для каждого задания.

Критерии оценивания устного опроса

1. Полнота – материал изложен в полном объеме, самостоятельно, показано свободное владение профессиональной терминологией, приведены необходимые примеры.

2. Логичность – материал изложен последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

3. Аргументированность – материал представлен с четкими выводами, обобщениями, умозаключениями.

Оценка «5».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, показано владение профессиональной терминологией. Материал изложен в четкой логической последовательности, сделаны выводы.

Оценка «4».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале, но преподавателем были заданы небольшие наводящие вопросы по теме. Материал изложен в

определённой логической последовательности, при этом опущены 1-2 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Студент сумел самостоятельно сделать выводы по представленному материалу.

Оценка «3».

Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный.

Ответ не полностью соответствовал логике изложения. Студент смог сделать выводы с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «2».

При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

Критерии оценивания тестовых заданий:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Критерии оценивания ситуационных задач

1. *Полнота и правильность* – задача решена верно, в полном объеме самостоятельно, использована профессиональная терминология, приведены необходимые примеры.

2. *Логичность* – решение задачи изложено последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.

3. *Обоснованность* – в решении задачи представлены четкие выводы, обобщениями, умозаключениями.

4. *Владение теоретическим материалом* - решение задачи основано на знании теоретического материала

5. *Использование специальной терминологии, ссылки на нормативно-правовые документы* – в решении использована специальная терминология, при необходимости сделаны ссылки на нормативно-правовые документы.

Оценка «5».

Решение задачи полное, правильное, основано на изученном теоретическом материале, использована специальная терминология, при необходимости сделаны ссылки на нормативно-правовые документы. Решение представлено четкой логической последовательности, сделаны выводы. Приведены примеры.

Оценка «4».

Решение задачи полное, правильное, основано на изученном теоретическом материале. Решение изложено в определённой логической последовательности, при этом допущены 1-2

несущественные ошибки. Студент сумел самостоятельно сделать выводы, достаточно использовал специальную терминологию и ссылки на нормативно-правовые документы.

Оценка «3».

Решение задачи полное, но при этом допущена существенная ошибка или решение не полное. Решение не полностью соответствовало логике изложения. Студент не смог сделать выводы или сделал частичные выводы, недостаточное использование специальной терминологии и нормативно-правовых документов.

Оценка «2».

При решении обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации предназначены для контроля и оценки результатов освоения дисциплины Организация личного профессионального развития и обучения на рабочем месте по профессии 54.01.20
Графический дизайнер

4.1. Типовые задания для итогового контроля успеваемости

Перечень теоретических вопросов

1. Профессиональная этика.
2. Роль общения и культуры в профессиональной деятельности специалистов сферы услуг.
3. Особенности профессиональной этики специалистов.
4. Общение как форма взаимодействия. Цели, функции и типы общения.
5. Структура общения.
6. Основные средства общения.
7. Вербальная коммуникация.
8. Невербальная коммуникация.
9. Коммуникативные барьеры. Техники активного слушания.
10. Деловое общение. Содержание, цели, средства делового общения.
11. Этические нормы делового общения.
12. Механизм воздействия в процессе общения.
13. Этика и психология деловой беседы
14. Понятие группы. Классификация групп.
15. Формы воздействия на партнера по общению.
16. Проблема лидерства. Лидер и руководитель.
17. Типы и функции лидера
18. Роль руководителя в разрешении конфликтов.
19. Стили лидерства.
20. Стадии и виды стресса
21. Влияние эмоций на здоровье и поведение человека
22. Факторы, влияющие на психическое здоровье
23. Антистрессовое поведение.
24. Манипулятивное поведение.
25. Манипуляции - виды, эффект использования манипуляций.
26. Причины страха перед манипуляцией.
27. Профессиональная пригодность.
28. Понятие конфликта. Структура, виды, стадии протекания конфликтов Типология конфликта.
29. Динамика конфликта.

30. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
31. Сравнительная характеристика стратегии сопротивления и сотрудничества.
32. Сравнительная характеристика стратегии уклонения и компромисса.
33. Особенности конфликтов в профессиональной деятельности.
34. Профилактика конфликта.
35. Правила работы в контактной зоне.
36. Природа конфликта в организации.
37. Типология конфликтов.
38. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
39. Особенности разрешения конфликтов в профессиональной деятельности.
40. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения
41. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений
42. Принципы делового этикета и их значение в профессиональной сфере.
43. Технология самопрезентации. Виды и принципы самопрезентации.
44. Имидж делового человека.
45. Морально-психологический климат в коллективе.
46. Понятие, значение, основные функции корпоративного имиджа.
47. Внутренний и внешний имидж. Составляющие корпоративного имиджа.
48. Социальный имидж организации.
49. Особенности имиджа персонала организации сферы услуг.
50. Понятие процесса адаптации. Виды и элементы адаптации в организации.
51. Типы организационной культуры.
52. Понятие самопрезентации. Принципы самопрезентования.
53. Собеседование с работодателем.
54. Формы самопрезентации.
55. Подготовка пакета документов для устройства на работу.
56. Виды профессионального резюме.
57. Рекомендация, виды рекомендаций.
58. Поисковое письмо: принципы написания.

4.2. Критерии оценивания, предназначенные для промежуточного контроля освоения обучающимися учебной дисциплины

1. *Полнота* – материал изложен в полном объеме, самостоятельно, показано свободное владение профессиональной терминологией, приведены необходимые примеры. Показана полнота владения материалом модуля.
2. *Логичность* – материал изложен последовательно, сделаны необходимые акценты в изложении.
3. *Аргументированность* – материал представлен с четкими выводами, обобщениями, умозаключениями.

Оценка «5».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале модуля, показано владение профессиональной терминологией. Материал изложен в четкой логической последовательности, сделаны выводы.

Оценка «4».

Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале модуля, но преподавателем были заданы небольшие наводящие вопросы по модулю.

Материал изложен в определённой логической последовательности, при этом допущены 1-2 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя. Студент сумел самостоятельно сделать выводы по представленному материалу.

Оценка «3».

Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный.

Ответ не полностью соответствовал логике изложения. Студент смог сделать выводы с помощью наводящих вопросов преподавателя.

Оценка «2».

При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала модуля или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

5. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов:

Основные источники:

1. Деловое общение : учебное пособие для бакалавров / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 8-е изд. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 524 с. - ISBN 978-5-394-03597-5. - Текст : электронный. - URL:

<https://znanium.com/catalog/product/1093519>

2. Кошечкина, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения : учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0739-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1817807>

3. Шеламова Г. М. Ш42 Деловая культура и психология общения : учеб, для студ. учреждений сред. проф. образования / Г. М. Шеламова. — 18-е изд., стер. — Москва: Издательский центр «Академия», 2021. — 192 с. ISBN 978-5-0054-0016-1 Текст: непосредственный

Дополнительные источники:

1. Демина, Л. А. Теория и практика аргументации : учебное пособие / Л.А. Демина. — Москва : Норма : ИНФРА-М, 2023. — 272 с. - ISBN 978-5-91768-529-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1877366>

2. Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2023. — 192 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0693-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1824952>

3. Ефимова, Н.С. Социальная психология: учебное пособие / Н.С. Ефимова. — Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. — 192 с. . — (Среднее профессиональное образование).- ISBN 978-5-8199-0723-8. Текст электронный.

Электронные источники:

1. Психология общения <http://psichel.ru/psihologiya-obshheniya/>
2. Конфликтология <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/konfliktologiya.html>
3. Деловое общение <http://www.grandars.ru/college/psihologiya/delovoe-obshchenie.html>