



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

---



УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ РК «РКИГ»

\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш

Приказ № \_\_ от \_\_\_\_\_ 2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
ОП 01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**

По реализации программы подготовки квалификационных рабочих, служащих  
по профессии СПО  
46.01.03 Делопроизводитель

г. Симферополь, 2024

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 Делопроизводитель и рабочей программы учебной дисциплины ОП 01 Деловая культура

Разработчик: \_\_\_\_\_, преподаватель ГБПОУ РК «РКИГ».

РАССМОТРЕНО на заседании ЦМК общепрофессиональных дисциплин

Протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель ОП \_\_\_\_\_ В.Н.Елина

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УПР

\_\_\_\_\_ Е.Ш. Булаш

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

стр.

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

- 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ**
  - 2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**
- 3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
  - 3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ**
- 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

1.2. Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП 01 Деловая культура и подтверждение соответствия по профессии 46.01.03 Делопроизводитель является дифференцированный зачет.

### 1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

*В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями, знать и уметь:*

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	<ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>- поддерживать бесконфликтное общение в коллективе.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правил делового общения; этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами;</li> <li>- основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения;</li> <li>- форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</li> <li>- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</li> <li>- особенности делового стиля и имиджа делового человека;</li> <li>- правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</li> </ul>

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются Личностные результаты воспитания:

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознательное единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан, уважения к историческому и культурному наследию России. Осознанно и деятельно выражающий неприятие дискриминации в обществе по социальным, национальным, религиозным признакам; экстремизма, терроризма, коррупции,	ЛР 2

<p>антигосударственной деятельности. Обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в студенческом самоуправлении, добровольчестве, экологических, природоохранных, военно-патриотических и др. объединениях, акциях, программах). Принимающий роль избирателя и участника общественных отношений, связанных с взаимодействием с народными избранниками</p>	
<p>Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней</p>	<b>ЛР 3</b>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»</p>	<b>ЛР 4</b>
<p>Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права</p>	<b>ЛР 5</b>
<p>Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации</p>	<b>ЛР 6</b>
<p>Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей</p>	<b>ЛР 7</b>
<p>Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных,</p>	<b>ЛР 8</b>

<p>конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение</p>	
<p>Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных склонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде</p>	<b>ЛР 9</b>
<p>Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них</p>	<b>ЛР 10</b>
<p>Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике</p>	<b>ЛР 11</b>
<p>Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания</p>	<b>ЛР 12</b>

## 2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

Основной целью оценки теоретического курса учебной дисциплины ОП 01 Деловая культура и подтверждение соответствия по профессии 46.01.03 Делопроизводитель) является оценка умений и знаний.

Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины осуществляется на основе следующих показателей оценки результата:

Приобретенный практический опыт, освоенные умения и знания	Результат обучения	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование КОС	
					Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	2	3	4	5	6	7
<p>Умения</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;</li> <li>- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;</li> <li>- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;</li> <li>- поддерживать бесконфликтное общение в коллективе.</li> </ul> <p>Знания</p>	<p>ОК 01</p> <p>ОК 02</p> <p>ОК 04</p> <p>ОК 05</p> <p>ОК 06</p> <p>ОК 09</p>	<p><b>Фронтальный опрос:</b></p> <p><b>Оценка «5»</b> ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.</p> <p><b>Оценка «4»</b> ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.</p>	Раздел 1. ; -	1- 2	Контрольная работа по теме, разделу	Дифференцированный зачет
			Раздел 2.	1- 2	Реферат, доклад, эссе, сообщение, Тест по теме, Лабораторная / практич. работа	Дифференцированный зачет

<p>- правил делового общения;</p> <p>этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами;</p> <p>- основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения;</p> <p>- форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;</p> <p>- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;</p> <p>- особенности делового стиля и имиджа делового человека;</p> <p>- правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</p>	<p><b>Оценка «3»</b> ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.</p> <p><b>Оценка «2»</b> ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.</p> <p><b>Тест:</b></p> <p>«5» - если верные ответы составляют от 90% до 100% от общего количества;</p> <p>«4» - если верные ответы составляют от 75% до 90%</p>				
--	---	--	--	--	--

		<p>от общего количества;</p> <p>«3» - если верные ответы составляют от 50% до 75%;</p> <p>«2» - если верные ответы составляют менее 50%.</p> <p><b>Практическая работа:</b></p> <p>Оценка «5» - выполнение практической работы в объеме от 90% до 100 %.</p> <p>Оценка «4» - выполнение практической работы в объеме от 70% до 90%.</p> <p>Оценка «3» - выполнение практической работы в объеме от 50% до 70%.</p> <p>Оценка «2» - выполнение практической работы в объеме менее 50 %.</p>				
--	--	--	--	--	--	--

**Тестовые задания по дисциплине «Основы конфликтологии в деловом общении»  
Вариант 1**

**1. Конфликтология как самостоятельное направление**

**в социологии выделилась:**

- а) в конце 50-х г. XIX века;
- б) в конце 50-х г. XX века;
- в) в начале XVII века.

**2. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):**

- а) структурные методы;
- б) метод картографии;
- в) опрос.

**3. Кому принадлежит фраза: «Не делай другим того, чего не желаешь себе, и тогда в государстве и в семье не будут чувствовать вражды»:**

- а) Конфуцию;
- б) Гераклиту;
- в) Платону.

**4. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):**

- а) этапы конфликта;
- б) фазы конфликта;
- в) содержание конфликта.

**5. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:**

- а) начальной фазе;
- б) фазе подъема;
- в) пике конфликта;
- г) фазе спада.

**6. Конфликт в переводе с латинского означает:**

- а) соглашение;
- б) столкновение;
- в) существование.

**7. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:**

- а) психологии;
- б) социологии;
- в) педагогике.

**8. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:**

- а) конфликтными отношениями;
- б) конфликтной ситуацией;
- в) инцидентом.

**9. Конфликт равен:**

- а) конфликтная ситуация + инцидент;
- б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
- в) конфликтные отношения + инцидент.

**10. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):**

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

**11. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:**

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

**12. Основными моделями поведения личности в конфликте являются (исключите лишнее):**

- а) конструктивная модель;
- б) деструктивная;
- в) конформистская;
- г) нонконформистская.

**13. Какому типу конфликтной личности принадлежат следующие характеристики: неустойчив в оценках и мнениях, обладает легкой внушаемостью, внутренне противоречив, непоследовательность поведения, недостаточно хорошо видит перспективу, зависит от мнения окружающих, не обладает достаточной силой воли, излишне стремится к компромиссу:**

- а) ригидному;
- б) сверхточному;
- в) «бесконфликтному».

**14. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:**

- а) переговорный процесс;
- б) сотрудничество;
- в) компромисс.

**15. Профессиональный посредник называется:**

- а) суггестором;
- б) медиатором;
- в) коллегой.

**16. Классически выделяют три варианта посредничества (исключить лишнее):**

- а) дизъюнктивный;
- б) конъюнктивный;
- в) субъективный;
- г) смешанный.

**17. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями, называется:**

- а) манипуляцией;
- б) суггестией;
- в) гипнозом.

**18. К какой тактике относится прием «закрытая дверь»:**

- а) ультимативной тактике;
- б) тактике выжимания уступок;

в) тактике лавирования.

**19. Столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, явлений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия, называется:**

- а) конфликтом;
- б) конкуренцией;
- в) соревнованием.

**20. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:**

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

## **Вариант 2**

**1. Возникновение конфликтологии как относительно самостоятельной теории связано с работами:**

- а) К. Маркса и Ф. Энгельса;
- б) П. Сорокина, Г. Зиммеля, З. Фрейда;
- в) Р. Дарендорфа, Л. Козера, М. Дойча, М. Шерифа;
- г) В. Линкольна, Л. Томпсона, Д. Скотта;
- д) Р. Фишера, У. Юри, К. Томаса.

**2. Методику ПОИР (Постепенных и обоюдных инициатив по разрядке напряженности) разработал:**

- а) Ч. Освуд;
- б) В. Линкольн;
- в) Л. Томпсон;
- г) Р. Фишер;
- д) Ш. и Г. Боуэр.

**3. Первый международный центр разрешения конфликтов был создан:**

- а) в 1972 г. в США;
- б) в 1986 г. в Австралии;
- в) в 1989 г. в Германии;
- г) в 1985 г. Швейцарии;
- д) в 1992 г. в России.

**4. В России центр по разрешению конфликтов был создан:**

- а) в Москве в 1992 г.;
- б) в Санкт-Петербурге в 1993 г.;
- в) в Сочи в 1995 г.;
- г) во Владивостоке в 1993 г.;
- д) в Твери в 1998 г.

**5. Какой из приведенных методов относится к группе методов управления конфликтами:**

- а) социологический метод;
- б) метод тестирования;
- в) метод картографии;
- г) метод наблюдения;
- д) метод эксперимента.

**6. Необходимыми и достаточными условиями возникновения**

**конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:**

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

**7. Конфликтная ситуация — это:**

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта.

**8. Причина конфликта - это:**

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт.

**9. Конфликтогены - это:**

- а) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту;
- б) проявления конфликта;
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности;
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта;
- д) поведенческие реакции личности в конфликте.

**10. К какому типу конфликтогенов относятся следующие действия: «Приказание, угроза, замечание, критика, обвинение, насмешка»:**

- а) снисходительное отношение;
- б) негативное отношение;
- в) менторские отношения;
- г) нарушение этики;
- д) нечестность и неискренность.

**11. Управление конфликтами — это:**

- а) целенаправленное воздействие на процесс его динамики;
- б) **целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс его динамики в интересах развития или разрушения той**

**социальной системы, к которой имеет отношение данный конфликт;**

- в) целенаправленное воздействие на конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- г) целенаправленное, обусловленное объективными законами воздействие на процесс формирования адекватного образа конфликтной ситуации у конфликтующих в интересах снижения уровня напряженности между ними;
- д) целенаправленное воздействие на мотивы конфликтующих.

**12. Содержание управления конфликтами включает:**

- а) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), регулирование, разрешение;
- б) прогнозирование, предупреждение (стимулирование), разрешение;
- в) прогнозирование, регулирование, разрешение;
- г) прогнозирование, анализ, предупреждение, разрешение;
- д) анализ конфликтной ситуации, прогнозирование, предупреждение, разрешение.

**13. Предпосылками разрешения конфликта являются:**

- а) достаточная зрелость конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта;
- б) достаточная зрелость конфликта, высокий авторитет одной из конфликтующих сторон;
- в) наличие необходимых ресурсов и средств для разрешения конфликта, потребность субъектов конфликта в его разрешении, коллективная форма деятельности;
- г) высокий авторитет одной из конфликтующих сторон, коллективная форма деятельности, лидерство в группе.

**14. Основными моделями поведения личности в конфликте являются:**

- а) конструктивная, рациональная, деструктивная;
- б) компромисс, борьба, сотрудничество;
- в) рациональная, иррациональная, конформистская;
- г) конструктивная, деструктивная, конформистская;
- д) борьба, уступка, компромисс.

**15. Кто из ниже перечисленных ученых разработал двухмерную модель стратегий поведения личности в конфликте:**

- а) К. Томас и Р. Киллмен;
- б) Х. Корнелиус и Ш. Фейр;
- в) Д. Скотт и Ч. Ликсон;
- г) М. Дойч и Д. Скотт;
- д) Р. Фишер и У. Юри.

**16. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется в двухмерной модели:**

- а) 1;
- б) 2;
- в) 3;
- г) 4;
- д) 5.

**17. Определите тип конфликтной личности по следующим**

**поведенческим характеристикам: хочет быть в центре внимания; хорошо приспосабливается к различным ситуациям; планирование своей деятельности осуществляет ситуативно; кропотливой, систематической работы избегает:**

- а) ригидный тип;
- б) неуправляемый тип;
- в) демонстративный тип;
- г) сверхточный тип;
- д) «бесконфликтный тип».

**18. Коммуникативный аспект общения отражает стремление партнеров по общению к:**

- а) обмену информацией;
- б) налаживанию добрых взаимоотношений;
- в) достижению взаимопонимания;
- г) расширению темы общения;
- д) усилению информационного воздействия на партнера.

**19. Технологии рационального поведения в конфликте — это:**

- а) совокупность способов психологической коррекции, направленной на обеспечение конструктивного взаимодействия конфликтов на основе самоконтроля своих эмоций;
- б) совокупность способов воздействия на соперника, позволяющих добиться реализации своих целей в конфликте;
- в) вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у соперника намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями;
- г) поддержание высокой самооценки в переговорном процессе;
- д) спокойная реакция на эмоциональные действия соперника.

**20. Какие из перечисленных ниже способов избавления от гнева разработаны Д. Скотт:**

- а) визуализация, «заземление», проецирование, очищение ауры;
- б) визуализация, сублимация, проецирование, «заземление»;
- в) регрессия, сублимация, визуализация;
- г) визуализация, выдержка, сублимация, очищение ауры;
- д) сублимация, рационализация, регрессия, визуализация.

**Критерии оценивания тестовых работ:**

«2» балла- за 20-40% правильно выполненных заданий,  
 «3» балла - за 50-70% правильно выполненных заданий, «4» балла - за 70-85% правильно выполненных заданий, «5» баллов- за правильное выполнение более 85% заданий.

#### **ВОПРОСЫ ДЛЯ КОЛЛОКВИУМОВ**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела дисциплины</b>	<b>Вопросы</b>
1	Природа и сущность этики деловых отношений.	Понятие, содержание, истоки и место деловой этики в структуре общей этики. Основные принципы этики деловых отношений. Закономерности межличностных отношений. Этические проблемы деловых отношений.
2	Этика деятельности	Понятие и содержание корпоративной этики и

	организаций (корпоративная этика).	корпоративной культуры. Этика и социальная ответственность организаций. Этические нормы в деятельности организаций. Повышение этического уровня организации.
3.	Этика деятельности руководителя.	Этические нормы организации и этика руководителя. Управление этическими нормами межличностных отношений в коллективе. Нормы этического поведения руководителя. Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем.
4.	Деловое общение и управление им.	Общение как социально-психологическая категория. Коммуникативная культура в деловом общении. Виды делового общения. Управление деловым общением.
5.	Технология делового общения.	Вербальное общение. Невербальное общение. Дистанционное общение
6.	Основы конфликтологии в деловом общении диалога.	Понятие конфликтов, их классификация, причины, структура. Технология преодоления и прекращения конфликтов в деловом общении. Правила конструктивной критики. Манипуляции в общении.
7.	Правила деловых отношений.	Правила подготовки публичного выступления. Правила подготовки и проведения деловой беседы. Правила проведения собеседования. Правила подготовки и проведения служебных совещаний. Правила проведения переговоров с деловыми партнерами.
8.	Этикет делового человека.	Этикет и имидж делового человека. Внешний облик делового человека. Особенности внешнего облика деловой женщины. Этикет приветствий и представлений. Визитная карточка. Резюме.
9.	Этикет в практике деловых отношений.	Поведение в общественных местах. Этикет деловых приемов. Презентации организации, продукции, услуг. Искусство комплимента. Правила вручения подарка. Особенности делового общения с иностранными партнерами.

### **Критерии оценки ответов на коллоквиумах:**

На «**отлично**» оценивается ответ, если обучающийся свободно, с глубоким знанием материала, правильно, последовательно и полно выберет тактику действий, и ответит на дополнительные вопросы по основам экономики организации.

Оценка «**хорошо**» выставляется, если обучающийся достаточно убедительно, с несущественными ошибками в теоретической подготовке и достаточно освоенными умениями по существу правильно ответил на вопрос с дополнительными комментариями педагога или допустил небольшие погрешности в ответе.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется, если обучающийся недостаточно уверенно, с существенными ошибками в теоретической подготовке и слабо освоенными умениями ответил на вопросы ситуационной задачи. Только с помощью наводящих вопросов преподавателя справился с вопросами разрешения

производственной ситуации, не уверенно отвечал на дополнительно заданные вопросы. С затруднениями, он все же сможет при необходимости решить подобную ситуационную задачу на практике.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент только имеет очень слабое представление о предмете и недостаточно, или вообще не освоил умения по разрешению производственной ситуации. Допустил существенные ошибки в ответе на большинство вопросов ситуационной задачи, неверно отвечал на дополнительно заданные ему вопросы, не может справиться с решением подобной ситуационной задачи на практике.

### **Темы рефератов**

1. Предмет этики и этикета делового общения.
2. Этика и этикет делового общения: связь и различия.
3. Структура делового общения.
4. Социальная востребованность знаний этики и этикета делового общения в XXI веке.
5. Общечеловеческие ценности и нормы - основа этики и этикета делового общения.
6. Деловая этика и стратегический менеджмент.
7. Предмет этики.
8. Мораль и экономика.
9. Этика и смежные науки.
10. Что такое общечеловеческая мораль.
11. Проблема выбора: этический аспект.
12. Нравственные приоритеты современного руководителя
13. Этика деловых отношений, ее история и этапы становления.
14. Становление этики деловых отношений на Древнем Востоке.
15. Этика и этикет деловых отношений в эпоху античности.
16. Принцип «золотой середины» Аристотеля в этике деловых отношений.
17. Честь и достоинство в нравственно-деловой культуре гуманистов эпохи Возрождения.
18. Формирование уважения и свободы в деловой культуре Нового времени.
19. Утилитаризм этики деловых отношений в XIX веке.
20. Толерантность как основа деловой этики в XX веке.
21. Противоречивый характер этики деловых контактов в советскую эпоху.
22. Развитие этики деловых отношений в России.
23. Характерные черты этики делового общения в современной России.
24. Принципы этики деловых отношений: общая характеристика и объективный характер.
25. Повседневный этикет и протокол для деловых людей.
26. Стандарты и технологии этики международного общения в современном мире.
28. Визитная карточка.
27. Подарки и сувениры в международных деловых контактах.
28. Роль переводчика в международных переговорах.
29. Национальные стили и особенности делового общения в США, Германии, Франции.

30. Специфика восточного стиля и ее отражение в деловых отношениях.
31. Уважение к личности - исходный «пункт» и основа деловой этики.
32. Вежливость, тактичность, деликатность как условия успеха в деловом общении.
33. Свобода делового человека и проблема выбора самостоятельных решений.

#### **Критерии оценки:**

- «5» баллов ставится, в случае если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

- «4» балла - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

- «3» балла - имеются существенные отступления от требований к реферированию.

В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

- «2» балла - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

#### **Вопросы к зачету по учебной дисциплине «Деловая культура»**

1. Общая характеристика понятий «этика», «отношения», «общение», «коммуникация».
2. Современные этические проблемы в деловых отношениях.
3. Этические проблемы в деловых отношениях.
4. Формирование системы этических норм.
5. Методы повышения этического уровня организаций.
6. Содержание профессиональной этики руководителя.
7. Этика решения конфликтных ситуаций.
8. Формы делового общения.
9. Роль этики в деловом общении.
10. Вербальное общение.
11. Невербальное общение.
12. Управление деловым общением.
13. Основные этические принципы общения, используемые при деловом общении.
14. Этика использования средств выразительного общения.
15. Этические нормы телефонного общения.
16. Этика использования электронных коммуникаций.
17. Манипуляции в общении: определение, правила нейтрализации.
18. Этикет приветствия, рукопожатия и представления.
19. Особенности делового этикета зарубежных стран.

20. Правила конструктивной критики.
21. Правила подготовки публичного выступления, переговоров, беседы, совещания.
22. Этикет и имидж делового человека.
23. Основные формы деловых приемов и их характеристика.
24. Этикет деловых приемов.
25. Особенности внешнего облика женщины.

«5»- учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

«4»- по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

«3»- обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

«2»- сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

#### **Оценка презентаций**

«5» - работа полностью завершена, демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов, обучающийся предлагает собственную интерпретацию или развитие темы (обобщения, приложения, аналогии), имеются постоянные элементы дизайна. Дизайн подчеркивает содержание. Все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается). Нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических, графика хорошо подобрана, соответствует содержанию, обогащает содержание.

«4» - почти полностью сделаны наиболее важные компоненты работы. Работа демонстрирует понимание основных моментов, хотя некоторые детали не уточняются.

Обучающийся в большинстве случаев предлагает собственную интерпретацию или развитие темы. Параметры шрифта подобраны. Шрифт читаем. Графика соответствует содержанию. Минимальное количество ошибок.

«3» - не все важнейшие компоненты работы выполнены. Работа демонстрирует понимание, но неполное. Обучающийся иногда предлагает свою интерпретацию. Параметры шрифта недостаточно хорошо подобраны, могут мешать восприятию. Графика мало соответствует содержанию. Есть ошибки, мешающие восприятию.

«2» - работа сделана фрагментарно. Работа демонстрирует минимальное понимание. Интерпретация ограничена. Параметры не подобраны. Делают текст трудночитаемым. Графика не соответствует содержанию. Много ошибок, делающих материал трудночитаемым.

#### **Оценка практических заданий**

Критериями оценки выполненных заданий практического занятия являются **умения**:

- обобщать, систематизировать, углублять, закреплять полученные теоретические знания по конкретным темам дисциплины;
- формировать умения применять полученные знания на практике, реализовать

единство интеллектуальной и практической деятельности;

- развивать интеллектуальные умения у будущих рабочих, служащих: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;

- вырабатывать при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива.

«5» - ставится при правильном выполнении 90-100% предложенных заданий.

«4» - ставится при правильном выполнении 80-90 % предложенных заданий.

«3» - ставится при правильном выполнении 70-80 % предложенных заданий.

«2» - ставится при выполнении ниже 70% предложенных заданий.

## **Информационное обеспечение реализации программы**

### **Основные источники:**

1. Жернакова, М. Б. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 319 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16605-7. — Текст: непосредственный.

2. Колышкина, Т. Б. Деловая культура: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т. Б. Колышкина, И. В. Шустина. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 145 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15388-0. — Текст: непосредственный.

3. Лавриненко, В. Н. Деловая культура: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16814-3. — Текст: непосредственный.

4. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст: непосредственный.

5. Столяренко Л. Д. Психология общения [Текст]: учебник для колледжей / Л. Д. Столяренко, С. И. Самыгин. — Изд. 4-е. — Ростов на Дону: Феникс, 2019. — 317, с. — ISBN 978-5-222-31565-1. Текст: непосредственный

6. 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», 2020. — 192 с. ISBN 978-5-4468-8442-1 Текст: непосредственный

### **Дополнительные источники:**

1. Федцов В.Г. Культура сервиса: учебно-практическое пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – М.: ПРИОР, 2015

2. Усов В.В. Деловой этикет: Учебное пособие для студ. учреждений сред. проф. образования – М.: ИЦ «Академия», 2015 – 400с.

### **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>