МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Бузулукский гуманитарно-технологический институт (филиал)

федерального государственного бюджетного образовательного

учреждения высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра педагогического образования

**Фонд**

**оценочных средств**

по дисциплине «Деловой этикет»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

*44.03.01 Педагогическое образование*

(код и наименование направления подготовки)

*Иностранный язык (английский)*

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы

*Программа академического бакалавриата*

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Заочная*

Бузулук

2016

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся направления [44.03.01 П](javascript:void())едагогическое образование (Иностранный язык (английский) по дисциплине «Деловой этикет».

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры педагогического образования

протокол № \_\_\_\_\_\_\_\_от "\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_г.

Первый заместитель директора по УР

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В. Хомякова\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*подпись расшифровка подписи*

*Исполнители:*

доцент О.Н. Григорьева

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*должность подпись расшифровка подписи*

*должность подпись расшифровка подписи*

**Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

| *Формируемые компетенции* | *Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций* | *Типы контроля* | *Виды оценочных средств по уровню сложности/шифр раздела в данном документе* |
| --- | --- | --- | --- |
| ОПК-5 владение основами профессиональной этики и речевой культуры | **Знать:**  требования к речевому и языковому оформлению устных и письменных текстов. | Тестирование по лекционному материалу.  Устное индивидуальное собеседование. | Задания репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины (модуля)  **Блок А** |
| **Уметь:**  говорить на разнообразные темы, четко обозначая взаимосвязь идей; кратко излагать разнообразные тексты о реальных или вымышленных событиях; делать четкие, хорошо структурированные сообщения по сложной теме, подкрепляя точку зрения распространенными дополнительными рассуждениями, доводами и подходящими примерами. | Письменные практические задания | Задания реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей. **Блок Б** |
| **Владеть:**  различными функциональными стилями и способами их реализации в устной и письменной форме, в зависимости от коммуникативной установки в ситуациях профессионального и повседневного общения. | Решение практических ситуаций | Задания творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.  **Блок С** |
| ПК-6 готовность к взаимодействию с участниками образовательного процесса | **Знать:**  особенности педагогического общения; основы организации работы в коллективе (командной работы). | Тестирование по лекционному материалу.  Устное индивидуальное собеседование – опрос. | Задания репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины (модуля)  **Блок А** |
| **Уметь:**  осуществлять диалог и добиваться успеха в процессе коммуникации; устанавливать и поддерживать конструктивные отношения с коллегами, соотносить личные и групповые интересы, проявлять терпимость к иным взглядам и точкам зрения. | Письменные практические задания | Задания реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей. **Блок Б** |
| **Владеть:**  коммуникативными навыками, способами установления контактов и поддержания взаимодействия, обеспечивающими успешную работу в коллективе; опытом работы в коллективе (в команде), навыками оценки совместной работы, уточнения дальнейших действий и т.д.). | Решение практических ситуаций | Задания творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.  **Блок С** |

**Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

**Блок А**

**А.0 Фонд тестовых заданий по дисциплине**, разработанный и утвержденный в соответствии с Положением.

**Раздел 1. Этикет как сумма правил поведения в обществе.**

**1.1** Принципы делового этикета – это:

а) причины, которыми мы объясняем поведение других людей;

б) обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений;

в) правила, основанные на знаниях и навыках.

**1.2** Найдите неверное высказывание:

А) Этика  (учение о морали, нравственности) – система норм нравственного поведения людей, их общественный долг, их обязанность по отношению друг к другу.

Б) Этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношений к людям.

В) Этика и этикет взаимозаменяемые понятия.

Г)  Этикет составляет часть внешней культуры общества.

**1.3** Различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

А) придворный этикет

Б)  деловой этикет

В)  воинский этикет

Г)  общегражданский этикет.

**1.4** При дворе какого монарха впервые появилось слово этикет:

А)  Петр I

Б)  Екатерина II

В)  Король Артур

Г)  Людовик ХIV

**1.5** Найдите неверное высказывание:

А) В России первое печатное пособие по этикету появилось в 1717г. при Петре I .

Б) Первое печатное пособие по этикету в России – «Домострой».

В) Первое печатное пособие по этикету в России - «Юности честное зерцало».

Г) По указанию Петра I была издана книга Эразма Ротердамского «О правилах хорошего тона.

**1.6** Найдите неверное высказывание:

А) Андрей Курбский первым на Руси ввел обращение «Вы».

Б) «Классическими странами» этикета называют Францию и Англию.

В) Родиной этикета считается Испания.

Г) Родиной этикета считается Италия.

**1.7** Кто на Руси во времена Ивана IV составил свод правил «Домострой»?

А) Священник Сильвестр

Б) Нестор-летописец

В) Придворный слуга Лука

Г) Протопоп Аввакум

**1.8** Что такое деловой этикет?

А) установленный порядок  поведения в сфере бизнеса и деловых контактов;

Б) установленный порядок  поведения в повседневной жизни;

В) нормы поведения за столом во время деловых переговоров;

Г) совокупность законодательно установленных правил, регламентирующих

деятельность бизнесменов.

**1.9**Система норм нравственного поведения людей, их общественный долг, их обязанности по отношению друг к другу

А) этикет

Б) этика

В) мораль

Г) нравственность

**1.10** Совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям

А) этикет

Б) этика

В) мораль

Г) нравственность

**1.11** Кто ввел термин «этика»?

А) Платон

Б) Аристотель

В) Августин Блаженный

Г) Фома Аквинский

**1.12** Найдите неверное высказывание:

А) Этика  (учение о морали, нравственности) – система норм нравственного поведения людей, их общественный долг, их обязанность по отношению друг к другу.

Б) Этикет – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношений к людям.

В) Этика и этикет взаимозаменяемые понятия.

Г)  Этикет составляет часть внешней культуры общества.

**1.13** Кто является автором книг «Никомахова этика» и «Политика»?

А) Платон

Б) Августин Блаженный

В) Аристотель

Г) Фома Аквинский

**1.14** Деловая беседа – это

А) искусство общения, совокупность правил поведения человека, специальных приемов и характера поведения в общении людей;

Б) обмен мнениями и информацией, не предполагает заключения договоров или принятия каких-либо решений, требующих исполнения;

В) обмен информацией, предполагающий аргументацию и контраргументацию, выработку и принятие решений по обсуждаемому вопросу.

**1.15** Этикет – это …

А) система знаков, правила их правильного сочетания, построение устных сообщений и письменных текстов, форма регулирования общения;

Б) общение, которое обеспечивает успех какого-то общего дела, создает условия для сотрудничества людей с целью реализации конкретной, значимой для них задачи;

В) обмен информацией между людьми, их взаимодействие.

**1.16** Важнейшей социальной функцией этикета:

А) является то, что он всегда подчинен сложившейся системе культурных ценностей; Б) является отражение равенства и неравенства индивидов и групп, сложившейся в обществе социальной иерархии, демократизма или консерватизма социальных отношений;

В) является предупреждение конфликтных ситуаций в межличностном общении.

**1.17** Большинством людей этикет воспринимается

А) как необязательное;

Б) как должное;

В) как ситуативное.

**1.18** Понятие «этикет» пришло в русский язык из

А) итальянского;

Б) французского;

В) английского.

**1.19** Требования этикета

А) являются абсолютными, они не подвержены изменениям;

Б) не носят абсолютного характера, со временем меняются под влиянием различных факторов;

В) часто подвержены изменениям.

**1.20** Элементарную основу общегражданского этикета составляет

А) этикет различных видов приемов;

Б) этикет приветствий, обращений и знакомств;

В) этикет деловых переговоров.

**Раздел 2. Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпоративной культуры.**

**2.1** Этика деловых отношений – это:

а) свод правил;

б) систему нравственных требований и норм поведения, в рамках деловых взаимоотношений;

в) взаимоотношения людей.

**2.2** Основными критериями при выборе модели поведения являются:

а) пример других людей;

б) советы знакомых и друзей;

в) нравственность;

г) соответствие поведения букве закона.

**2.3** К эффектам межличностного восприятия относится:

а) рефлексия;

б) идентификация;

в) эффект ореола.

**2.4** Социальная перцепция – это:

а) восприятие, понимание и оценка партнерами друг друга;

б) обмен информацией между общающимися объектами;

в) организация взаимодействия между общающимися индивидами.

**2.5** Общение – сложный процесс, состоит из нескольких взаимосвязанных сторон. Укажите эти стороны:

а) когнитивная, интерактивная, перцептивная;

б) коммуникативная, интерактивная, перцептивная;

в) перцептивная, адаптивная, интерактивная;

**2.6** К невербальным компонентам общения относятся:

а) манера речи, запах, значение слов;

б) значение слов, дистанция, жесты;

в) продолжительность контакта глаз, мимика, позы

**2.7** На стадии подготовки переговоров решаются вопросы:

а) выбор средств ведения переговоров, сбор и анализ информации, разработка плана переговоров;

б) выявление вариантов для соглашения, достижение формального согласия, окончательное обсуждение решений;

в) выявление спорных вопросов, раскрытие глубинных интересов сторон, разработка предложений сторон.

**2.8** Открытые вопросы – это:

а) вопросы предполагающие развернутый ответ;

б) вопросы предполагающие однозначный ответ;

в) вопросы, в формулировке которых содержаться варианты ответов.

**2.9** Социальное расстояние между людьми составляет?

А) от 0 до 45 см

Б) от 45 до 120 см

В) от 120 до 400 см

Г) от 400 до 750 см

**2.10**  Чем характеризуется рукопожатие «перчатка»?

А) рука сверху, ладонь развернута вниз

Б) рука снизу, ладонь развернута вверх

В) человек двумя руками обхватывает руку другого

Г) руки параллельно

**2.11** Что из ниже перечисленного относится к этическим принципам и нормам деловых людей?

А) терпимость;

Б) тактичность и деликатность;

В) справедливость;

Г) все ответы верны.

**2.12** Конфликтная ситуация — это:

А) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;

Б) накопившиеся противоречия;

В) стечения обстоятельств.

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

А) способствуют возникновению конфликта;

Б) препятствуют возникновению конфликта;

В) помогают разрешить конфликт.

**2.14** Определите, какая ситуация характеризует:

А) внутриличностный конфликт – это…

Б) межличностный конфликт- это…

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

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.

**2.15** «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это…

А) компромисс;

Б) сотрудничество;

В) избегание;

Г) соперничество;

Д) приспособление.

**2.16** Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

А) сотрудничеству;

Б) компромиссу;

В) избеганию;

Г) соперничеству;

Д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.

2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.

3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.

4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.

5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

**2.17** Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

А) Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.

Б) Обе стороны обладают одинаковой властью.

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

Г) Когда иного выбора нет и терять уже нечего.

Д) Возможность выработать временное решение, так как на выработку

другого нет времени.

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

**2.18** Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной

ситуации:

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

Б) демонстрируйте свое превосходство;

В) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;

Г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;

Д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;

Е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

**2.19** Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

А) преувеличивать свои заслуги;

Б) обрушивать на партнера множество претензий;

В) исходить из добрых намерений партнера;

Г) видеть все только со своей позиции;

Д) учитывать интересы партнера по общению;

Е) критически оценивать партнера.

**2.20** . Регламент представляет собой

А) искусство общения, совокупность правил поведения человека, специальных приемов и характера поведения в общении людей, с помощью чего проявляются и поддерживаются статусы общающихся.

Б) подчинение установленным ограничениям, определенным национальными и культурными традициями, профессиональным этическим принципам.

В) правила проведения деловых встреч, презентаций, приемов, правила пользоваться визитными карточками, правила деловой переписки, правила обмена подарками и сувенирами, правила телефонных переговоров и т.д.

**Раздел 3. Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.**

**3.1** Какой стиль одежды уместен в рамках деловых отношений:

а) романтичный;

б) ультрамодный;

в) классический.

**3.2** Отметьте «деловые цвета» в гардеробе женщины:

а) оранжевый;

б) черный;

в) голубой;

г) бордовый.

**3.3** Имидж – это:

а) впечатление о человека;

б) целенаправленно сформированный образ;

в) манера человека.

**3.4** Отметьте «деловые цвета» в гардеробе мужчины:

а) серый

б) зеленый

в) синий;

г) бордовый.

**3.5** Найдите неверное высказывание:

А) Самая распространенная сегодня одежда бизнесменов – костюм.

Б) Самая распространенная сегодня одежда бизнесменов – смокинг.

В) Для служебной обстановки и торжественных случаев подходят однотонные ткани.

Г) Нижняя пуговица пиджака мужчины должна быть расстегнута.

**3.6** В офисе женщине ни в коем случае нельзя появляться:

А) в спортивной обуви

В) с оголенным пупком

Б) в майках

Г) в платьях

**3.7** Найдите неверное высказывание:

А) Яркие насыщенные цвета предпочитают общительные, направленные «от себя» люди (экстраверты).

Б)  У людей сдержанных, замкнутых, направленных «внутрь себя» (интроверты) и одежда более сдержанная.

В) Одежда – очень важное средство выражения для обоих полов.

Г) Нельзя сформировать свой имидж с помощью одежды.

**3.8**По правилам делового этикета при рукопожатии кто первым подает руку?

А) Женщина - мужчине, старший по возрасту – младшему, начальник – подчиненному

Б) Мужчина  - женщине, младший по возрасту – старшему, подчиненный – начальнику

В) Женщина - мужчине, младший по возрасту – старшему, подчиненный – начальнику

Г) Мужчина  - женщине, старший по возрасту – младшему, начальник – подчиненному

**3.9** Поднимаясь по лестнице, первым идет:

А) Мужчина

Б) Женщина

В) Без разницы

Г) Поднимаются одновременно

**3.10** Спускаясь по лестнице, кто должен идти первым?

А) Мужчина

Б) Женщина

В) Без разницы

Г) Можно спускаться одновременно

**3.11** Что можно носить в заднем кармане брюк делового костюма?

А) Перочинный нож, карманные часы

Б) Платок

В) Футляр для очков

Г) Ничего

**3.12** Какие фрукты из ниже перечисленных не рекомендуется подавать на приеме:

А) апельсины

Б) яблоки

В) гранаты

Г) арбузы

**3.13** Если Вы знакомите родителей с друзьями, то кого первым нужно представлять:

А) родителей

Б) друзей

В) одновременно

Г) нет верного варианта

**3.14** Внешний вид делового мужчины:

А) Основной вид одежды (фасон, длина брюк, цвет, платок)

Б) Обувь, носки

В) Аксессуары (кейс, папка, футляр для очков и т.д.)

Г) Прическа, маникюр, парфюм

Д) Украшения

**3.15** Внешний вид деловой женщины

А) Основной вид одежды (фасон, длина юбки, цвет, дополнения)

Б) Обувь, колготки

В) Аксессуары (сумка, папка, футляр для очков и т.д.)

Г) Прическа, макияж, маникюр, парфюм

Д) Украшения

**3.16** При ходьбе по улице необходимо

А) придерживаться левой стороны, идти медленным шагом, сильно не размахивая руками;

Б) придерживаться правой стороны, идти умеренным шагом, сильно не размахивая руками;

В) придерживаться любой стороны, лишь бы не мешать другим, идти умеренным шагом, не размахивая руками

**3.17** Захлопывать дверь перед идущим сзади человеком

А) допускается правилами этикета;

Б) невежливо;

В) можно.

**3.18** Воспитанный мужчина сядет в транспорте, если

А) вблизи стоят женщины;

Б) вблизи не стоит ни одной женщины.

**3.19** Если женщина едет с мужчиной, он

А) первым проходит к выходу, выходит, помогая сойти женщине;

Б) пропускает вперед женщину.

**3.20** Если вы едете в купе, то

А) представляться спутникам нужно обязательно;

Б) можно представиться, если начался разговор; в) не обязательно.

**Раздел 4. Речевой этикет.**

**4.1** При разговоре по телефону следует обращать внимание на ряд факторов:

а) позы и жесты собеседника;

б) интонации собеседника и время разговора;

в) визуальный контакт.

**4.2** Закрытые вопросы – это:

а) вопросы предполагающие развернутый ответ;

б) вопросы предполагающие однозначный ответ;

в) вопросы, в формулировке которых содержаться варианты ответов.

**4.3** Активное слушание заключается в:

а) ожидание того, когда партнер окажется в состоянии сказать нечто действительно важное или интересное;

б) ожидание того, когда партнер вернется к теме разговора;

в) попытке точно воспринять сказанное партнером, попытке убедиться в точности своего восприятия.

**4.4** К средствам выразительной деловой речи не относятся:

а) выделение главных мыслей;

б) варьирование тональности;

в) восприятие аудитории;

г) использование форм диалога.

**4.5** О чем свидетельствует беспокойная, торопливая, беспорядочная манера говорить: а) о робости неуверенности или возбуждении

б) о погруженности в предмет разговора, о вдохновении тем, о чем говорит;

в) о спокойствие, невозмутимость, вдумчивость, рассудительность.

**4.6** О чем свидетельствует ускоряющийся темп речи:

а) о волнении выступающего;

б) о погруженности в предмет разговора, о вдохновении тем, о чем говорит;

в) о спокойствие, невозмутимость, вдумчивость, рассудительность.

**4.7** По каким критериям оценивается интеллект человека, который выступает публично:

а) по логичности высказывания и богатству лексики;

б) по коммуникативным особенностям;

в) по голосовым данным.

**4.8** О чем свидетельствует спокойная, медленная речь:

а) о волнении выступающего;

б) о погруженности в предмет разговора, о вдохновении тем, о чем говорит;

в) о спокойствие, невозмутимость, вдумчивость, рассудительность.

**4.9** При необходимости передачи информации на расстояние, накопления и хранения информации, учета и планирования (при ведении сложных и трудоемких дел) используют коммуникацию:

А. Устную

Б. Невербальную

В. Письменную

Г. Прямую

**4.10** Языку деловой переписки свойственно:

А. Разнообразие употребляемых слов

Б. Обширное применение эпитетов

В. Использование клише (речевых штампов)

Г. Широкое употребление сравнений

**4.11** Страдательный залог (оплата гарантируется, Ваша телеграмма получена) в деловом письме употребляется, когда:

А. Необходимо подчеркнуть недостатки партнера

Б. Само действие имеет большее значение, чем его источник

В. Когда источник действий не очевиден

Г. Важнее не само действие, а его источник (исполнитель)

**4.12** Наиболее правильная форма предложения в деловом письме:

A. Ваша просьба не может быть удовлетворена

Б. Мы не будем выполнять Вашу просьбу

В. Никто не будет выполнять Вашу просьбу

Г. К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена

**4.13** В деловом письме, содержащем отрицательное решение по какому- либо вопросу, принято приводить

А. Только само решение, обоснования приводить не нужно

Б. Вначале решение, потом обоснование

В. Сначала часть обоснования, потом решение, потом продолжить обоснование

Г. Вначале обоснование, потом решение

**4.14** Благодарственное письмо отличается от других разновидностей деловой переписки:

А. Более строгим соблюдением формальных правил

Б. Более свободной формой

В. Наибольшей краткостью

Г. Наиболее строгим соблюдением деловой лексики

**4.15** Если ваш партнер не компетентен в деловой переписке и использовал причастные и деепричастные обороты, допустил стилистические ошибки, то вы должны:

А. Сделать вид, что вы это не заметили

Б. Использовать в ответе ту же терминологию, которую использует партнер

В. Прервать контакты с таким партнером

Г. Объяснить партнеру, что так деловые письма не составляют

**4.16** Употребляемое в ответе на электронное письмо сокращенное слово «Re» означает:

А. Reference (касательно)

Б. Report (сообщение)

В. Return (возвращать)

Г. Respect (уважение)

**4.17** Чтобы электронное сообщение не было случайно удалено как «спам», необходимо:

А. Начинать письмо с личного обращения

Б. Посылать информацию присоединенным файлом

В. Заполнить графу «тема сообщения»

Г. Послать письмо повторно

**4.18** Правильная форма предложения в деловом письме:

А. «Взятые Вами на себя обязательства не выполняются»

Б. «Вы не выполняете взятые на себя обязательства»

В. «Вы сорвали выполнение обязательств»

Г. «Мне стало известно, что Вы неисполнительный человек»

**4.19** Электронное письмо, в отличие от обычного письма:

А. Более длинное

Б. Допускает более сильные эмоциональные выражения

В. Не должно содержать компрометирующей и секретной информации

Г. Строго конфиденциально.

**4.20** Найдите неверное высказывание:

А) Походка - это стиль передвижения человека

Б) К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике. В) Пантомимика - моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку.

Г) Просодика – общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека.

**А.1 Вопросы для опроса**

**Раздел 1. Этикет как сумма правил поведения в обществе.**

- Каковы сущность, функции и принципы этикета?

- Почему соблюдение этикета является важным условием педагогической и управленческой деятельности?

- Какие определения понятия «этика деловых отношений» Вам известны?

- Какова сущность этики и этикета деловых отношений?

- С чем связано возрастание интереса к дисциплине «Деловой этикет» как со стороны практики, так и со стороны теории?

- Какую роль играют этические и этикетные нормы в жизни делового человека?

- Какие универсальные этические принципы существуют в современных деловых отношениях?

- Каково содержание кодекса «благородного мужа» Конфуция?

- Что подразумевалось под принципом «разумной меры»?

- Дайте определение понятия «обходительность» с позиции Аристотеля?

- Каковы особенности этикета в странах Западной Европы?

- Каковы особенности этикета в странах Восточной Азии?

- Перечислите основные нормы поведения в мусульманских странах.

- Назовите правила хорошего тона в государствах Северной и Южной Америк.

- Как изменялась социально-историческая природа содержания этических категорий?

**Раздел 2. Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпоративной культуры.**

- Дайте определение понятию «современный деловой этикет».

- Раскройте содержание принципов современного этикета.

- Перечислите «оттенки вежливости».

- «Современный деловой человек – это...». Продолжите фразу.

- «Хорошие манеры прибыльны». Прокомментируйте высказывание.

- Дайте определение этикетной ситуации.

- Перечислите виды этикетных ситуаций.

- На чем основана этикетная субординация?

- Требования к каким трем аспектам культуры делового человека определяет деловой этикет?

- Чем отличаются правила знакомства в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?

- Назовите основные правила этикета делового общения.

- Приведите примеры национальной специфики приветствий.

- Может ли рукопожатие быть информативным?

- Определите порядок представления: младшего по возрасту и старшего; женатого и холостого; низшего по иерархии (статусу) и высшего; женщины и мужчины; более старшей и молодой женщины.

- От чего зависит выбор той или иной формы обращения в ситуациях делового общения?

**Раздел 3. Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.**

- Что такое деловой имидж и каковы его компоненты?

- Назовите основные направления в создании делового имиджа руководителя.

- Что включает в себя деятельность руководителя по созданию имиджа сотрудников.

- Как облик делового человека влияет на его восприятие другими людьми?

- Важно ли соблюдать этические нормы в деловых отношениях?

- Какие общие требования, предъявляются к внешнему облику делового человека?

- В чем сущность и основные характеристики имиджа делового человека?

- Какова взаимосвязь между внешним видом человека и его деловыми успехами?

- Каково значение имиджа для деловых отношений?

- Кто из Ваших знакомых соответствует имиджу своей профессии (должности)?

- Как соотносятся имидж и мода?

- Каковы характерные черты внешнего вида и манер современного делового мужчины? Деловой женщины?

- Каковы основные принципы формирования гардероба у современного мужчины (женщины)?

- Можно ли предположить изменение имиджа делового мужчины (женщины) в будущем?

- Что недопустимо в современной деловой одежде?

**Раздел 4. Речевой этикет.**

- Что такое речевой этикет? Каковы его основные нормы?

- Что такое правильная речь?

- Какова функция языка в процессе коммуникации?

- В чем заключается лексико–грамматическая и стилистическая специфика повседневного и делового разговора?

- Какие ошибки чаще всего допускаются в деловой речи?

- Какие речевые штампы Вам известны? Каковы принципы их использования?

- Какие речевые средства помогают сделать речь выразительнее?

- Каковы этикетные требования к деловой корреспонденции?

- Какие виды деловых писем Вы знаете?

- Какими должны быть структура и содержание делового письма?

- Какие этикетные нормы необходимо знать при работе с телефаксом?

- Какие специфические требования существуют для корреспонденции в рамках Internet?

- Что такое комплимент в деловом письме?

- Какие виды деловых писем пишутся только от руки?

- Какие основные правила аргументации существуют?

**А.2 Вопросы для практических (семинарских) занятий**

**Тема 1 Этикет как сумма правил поведения в обществе.**

1. Предмет и объект делового этикета.

2. Функции делового этикета.

3. Круг изучаемых проблем и основные категории дисциплины.

4. Современные взгляды на роль делового этикета.

**Тема 2. Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпоративной культуры.**

1. Этика деловых отношений.

2. Важные морально-нравственные правила трудового коллектива.

3. Этикет в отношениях руководителя и сотрудников.

**Тема 3. Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.**

1. Внешний вид как «визитная карточка» делового человека.

2. Роль первого впечатления.

3. Деловой костюм и требования к нему. Общепринятое и индивидуальное в одежде и манерах делового человека. Костюм и украшения.

**Тема 4. Речевой этикет.**

1. Вербальные формы выражения вежливых деловых отношений между руководителем и сотрудником дошкольного учреждения.

2. Культура ведения бесед, спора, высказывания критического замечания, выступлений и речей.

3. Ты и Вы-обращения в трудовом коллективе.

**Блок Б**

**Б.1 Письменные практические задания**

**Раздел 1. Этикет как сумма правил поведения в обществе.**

**1.1** Одним из основных элементов культуры делового общения является нравственное поведение людей. Оно опирается на общечеловеческие моральные принципы и нормы. Сформулируйте своё понимание, что есть совесть, долг, достоинство, скромность, благородство.

**1.2** Прочитай словарную статью из словаря В. И. Даля. Составь свое определение этикета.

Этикет – это …

**1.3** Составь синквейн на тему «Этикет».

|  |  |
| --- | --- |
|  | ЭТИКЕТ |
| Одно существительное |  |
| Два прилагательных |  |
| Три глагола |  |
| Фраза-утверждение |  |
| Отношение |  |

**1.4** Вставьте слова (кроме слова *очень),*которые будут усиливать выражение (подберите не менее трех синонимов):

*Этот человек вас… уважает.*

*Я вам… сочувствую.*

*Такие ошибки… недопустимы.*

*Будьте… внимательны при выполнении этого задания.*

**1.5** Составьте проект «Правила профессиональной этики» для работников образовательной организации.

**Раздел 2. Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпоративной культуры.**

**2.1** Разобрать ситуацию: При распределении премии в зависимости от трудового вклада некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно «обошли», это явилось поводом их жалоб начальнику цеха. Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте? А. Вы отвечаете жалобщикам примерно так: «Размер премии утверждает и распределяет ваша бригада, я тут ни при чем». 3 Б. «Хорошо, я учту ваши жалобы и постараюсь разобраться в этом вопросе с вашим бригадиром». В. «Не волнуйтесь, вы получите свои деньги. Изложите свои претензии на мое имя в письменной форме». Г. Пообещав помочь установить истину, сразу же пройти на участок и побеседовать с бригадиром, мастером и другими членами актива бригады. В случае подтверждения жалоб предложить бригадиру перераспределить премию в следующем месяце.

**2.2** Выберите один вариант ответа и письменно докажите свой выбор.

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?

А) Открыто вызову коллегу на откровенный разговор, чтобы выяснить истинные причины натянутых взаимоотношений.

Б) Прежде всего попытаюсь разобраться в собственном поведении по отношению к нему.

В) Обращусь к коллеге со словами: «От наших натянутых взаимоотношений страдает дело. Пора договориться, как работать дальше».

Г) Обращусь к другим коллегам, которые в курсе наших взаимоотношений и могут быть посредниками в их нормализации.

**2.3** Прономеруйте приведенные факторы в порядке значимости, с Вашей точки зрения. На первое место поставьте самое важное, на последнее – самое незначительное. Письменно обоснуйте свой выбор.

Для успешной подготовки и проведения деловой беседы необходимо:

1) иметь привлекательный внешний вид;

2) уметь правильно говорить;

3) быть профессионалом в своей области;

4) вызывать доверие партнера;

5) быть вежливым;

6) знать национальные особенности партнера;

7) знать речевые приемы воздействия на собеседника;

8) правильно рассадить собеседников;

9) рационально определить перечень обсуждаемых вопросов;

10) не упускать инициативу из своих рук;

11) ясно представлять цель, которую нужно достигнуть;

12) создать удобные условия для беседы;

13) не спорить с партнером.

**2.4** Выберите один вариант ответа и письменно докажите свой выбор.

Интервью на радио. Молодой бизнесмен, при ответе на вопрос, откуда родом его наставник и учитель, известный и уважаемый промышленник, случайно оговорился и назвал вместо города Кировск Ленинградской области, Кировск Мурманской области. Через неделю, ему пришло письмо от возмущающейся гражданки Кировска, ленинградской области. В нем она обвиняла бизнесмена за его неграмотность и такую оплошность (как он мог, на радио, всем слушателям сказать, что гордость ее города, этот уважаемый человек, на котором держится вся местная экономика, из другой области).

Бизнесмен был возмущен, такой критики и таких слов в свой адрес он давно не слышал. Узнав ее номер, он позвонил ей.

**Что ему следовало бы сказать:**

А) Здравствуйте уважаемая! Я………. Я получил ваше письмо. Да как вы смеете со мной разговаривать в таком тоне? Я на вас в суд подам за оскорбления. Да вы знаете кто я? Да я вас...

Б) Здравствуйте уважаемая! Я………... Я получил ваше письмо. Куда вы суете свой нос? Это не ваше дело! Перед учителем я уже извинился. Не смейте больше ничего подобного мне писать!

В) Здравствуйте уважаемая! Я………….. Я получил ваше письмо. Прошу прощения за то, что я совершил такую оплошность. Я очень благодарен вам, что вы нашли время и написали мне. Перед учителем я уже извинился лично и на следующей неделе у меня снова эфир на радио, я принесу свои извинения жителям вашего города публично! Если вдруг вы заметите еще какие-нибудь ошибки, буду благодарен вам, если вы мне о них сообщите.

**2.5** Учитывая существующие языковые клише и шаблоны в деловой переписке, составьте корреспонденцию по следующим ситуациям:

1. Дом ученых организует международную конференцию по теме «Технологии безопасности в XXI веке». Вам поручили составить информационное письмо для участников конференции.

2. Ваша фирма не получила безналичный перевод за оказанную услугу. Многократные переговоры в частном порядке не привели к успеху. Вам поручили в адрес должника послать официальное предупреждение – письмо-претензию.

3. По причине задержки авиарейса в связи с погодными условиями ваша рабочая группа не смогла присутствовать на официальном мероприятии международного уровня. Уведомив ответственных лиц о сложившейся ситуации по телефону, вы высылаете письмо-извинение в адрес организаторов.

4. Ваша фирма нуждается в информации официальной организации. Изложите свою просьбу в письме.

**Раздел 3. Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.**

**3.1** «Правила приветствия в различных ситуациях». Знаком "+" обозначить первого из производящего действие.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Ситуация или вариант**  **встречи сотрудников** | **Должен быть первым при** | | |
| **приветствии** | **рукопожатии** | **представлении** |
| 1. | Мужчина  Женщина |  |  |  |
| 2. | Старший по возрасту  Младший по возрасту |  |  |  |
| 3. | Старший по должности  Младший по должности |  |  |  |
| 4. | Проходящий мимо группы  Стоящий в группе |  |  |  |
| 5. | Входящий в комнату  Находящийся в комнате |  |  |  |
| 6. | Обгоняющий идущего |  |  |  |
| 7. | Руководитель делегации, входящей в комнату  Руководитель делегации, находящейся в комнате |  |  |  |
|  | | | | |

**3.2** Письменно охарактеризуйте основные компоненты имиджа делового человека:

- внешний вид;

- телесный имидж;

- голос и речь;

- манера вести себя с подчиненными;

- качества (деловые, личностные);

- стиль руководства и т.д.

**3.3** Опишите образ «идеального руководителя» в произвольной форме.

**3.4** Заполните таблицу «Особенности деловых приемов»

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид приема | Время проведения | Длительность | Что подается | Форма одежды |
| Завтрак |  |  |  |  |
| Ланч |  |  |  |  |
| «Бокал шампанского» |  |  |  |  |
| Чай |  |  |  |  |
| «Жур фикс» |  |  |  |  |
| Коктейль |  |  |  |  |
| Фуршет |  |  |  |  |
| Обед |  |  |  |  |
| Ужин |  |  |  |  |
| «А ля фуршет» |  |  |  |  |

**3.5** Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, собрания. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

**Раздел 4. Речевой этикет.**

**4.1** Однажды вы оказались участником дискуссии нескольких руководителей производства о том, как лучше обращаться с подчиненными. Одна из точек зрения вам понравилась больше всего. Какая? А. Первый: «Чтобы подчиненный хорошо работал, нужно подходить к нему индивидуально, учитывать особенности его личности». Б. Второй: «Все это мелочи. Главное в оценке людей — это их деловые качества, исполнительность. Каждый должен делать то, что ему положено». В. Третий: «Я считаю, что успеха в руководстве можно добиться лишь в том случае, если подчиненные доверяют своему руководителю». Г. Четвертый: «Это правильно, но все же лучшими стимулами в работе являются четкий приказ, приличная зарплата, заслуженная премия».

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

**4.3** Составьте таблицу «Классификация общения»:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Формы общения | Типы общения | Типы собеседников | Виды общения | Функции общения |
|  |  |  |  |  |

**4.4** Заполните графу «Предположительное значение» в таблице

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Пример | Сигнал на языке тела | Предположительное  значение |
| Один из собеседников доказывает остальным, что они чего-то не знают | Слушатель: касание носа  Побочный сигнал: быстрый взгляд вниз |  |
| Человек извиняется, выражает свое сожаление, что сделал что-то неверно | Склоненная голова  Побочный сигнал:  мимика сожаления |  |
| Один из собеседников объясняет остальным сложную взаимозависимость | Слушатель: потирание переносицы  Побочный сигнал: прекращение зрительного контакта |  |
| Собеседник начинает путаться в формулировках | Пальцы рук образуют дугу или "чердачок"  Побочный сигнал:  прекращение зрительного контакта |  |
| Тот, кто ведет разговор, полностью настроился на своего собеседника и говорит, что соответствует его мыслям | Нога закинута за ногу в сторону собеседника  Побочный сигнал:  дружеская мимика |  |
| Говорящий не попадает на "волну" понимания и пере дает негативные вербальные раздражители - | Нога закинута на ногу в сторону от собеседника Побочный сигнал: защитная мимика |  |
| Один из собеседников разразился скучным монологом | Верхняя часть туловища слушающего отклоняется назад, дистанция увеличивается Побочный сигнал:  поигрывание письменными принадлежностями |  |
| Тот, кто ведет разговор, не заме чает сигналов тела со значением несогласия, и вербально прерывается слушателем | В сторону говорящего направляется указательный палец или авторучка |  |

**4.5** Придумайте ситуации, в которых будут уместными выражения:

а) благодарности:

- Не знаю, как и благодарить тебя! Ты меня здорово выручил!

- У меня нет слов, чтобы отблагодарить вас за вашу отзывчивость!

б) пожелания:

- Ну, Нина, ни пуха ни пера!

- Позвольте пожелать вам всего наилучшего!

**Блок С**

С.0 Формулировки практических ситуаций, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.

**Раздел 1. Этикет как сумма правил поведения в обществе.**

**1.1** Сравните два высказывания:

1) Древнегреческий философ Пиррон: «Нельзя достичь всеобщего согласия в том, что хорошо, в том, что желательно, что нежелательно. И нашим правилом должно быть воздержаться от всякого суждения и оценки».

2) Н.Г. Чернышевский: «Кто гладит по шерсти всех и вся, тот, кроме себя, не любит никого и ничего; кем довольны все, тот не делает ничего доброго. Потому что добро невозможно без оскорбления зла. Кто никого не ненавидит, тому никто ничем не обязан».

Кто, по-вашему, прав? К чему может привести позиция быть нейтральным по отношения к добру и злу? Из чего исходит человек в одобрении добра или осуждении зла?

**1.2** Сделайте свой выбор из альтернативных суждений, обоснуйте свой выбор.

– «Тот, кто искренне стремится к человеколюбию, не совершит зла» (Лунь юй);

– «…Доброта и человеколюбие – мать проступков» (ШаньЦзюнь Шу).

**1.3** Прокомментируйте высказывание А.Н. Толстого: «Зло нельзя уничтожить злом».

**1.4** Русский философ конца ХIХ – начала ХХ века В.С. Соловьев считал, что предметом нравственной философии является понятие добра. Смысл жизни – в служении добру. В.С. Соловьев видел три пути преодоления противоречия между миром существующим, миром действительным и миром должным, идеалом. Путь первый – отречение от идеала как пустого вымысла и примирение с противоречащей ему действительностью как единственной и окончательной. Второй пусть – донкихотство, не способное видеть фактов, противоречащих идеалу, объявляющее их обманом, призраком. Третий путь – не закрывая глаза на дурную сторону действительности, но и не возводя ее во что-то безусловное и бесповоротное, замечать в том, что есть, настоящие задатки или задатки того, что должно быть, и, опираясь на эти, хотя недостаточные и неполные, но тем не менее действительные проявления добра, как уже существующего, данного, помогать сохранению, росту и торжеству этих добрых начал и через это все более и более сближать действительность и идеал».

Какой путь преодоления противоречий между действительностью и идеалом выбрали бы Вы? К чему ведет каждый из этих путей в реальной жизни?

**1.5** Более 2 тысяч лет назад Аристотель назвал человека «социальным животным». Есть склонность людей организовываться в социальные группы. Мы являемся членами различных социальных групп. Социальные группы определяются тремя характеристиками: стандартизированное поведение, разделенные или схожими ценностями, верой, способностью различать членов и не членов группы. Какое место в этих характеристиках занимает мораль? На каких, на ваш взгляд, моральных принципах строится общение внутри группы. Как социальные различия сказываются на деловом общении? Какие негативные тенденции мешают доверительному общению между коллегами?

**1.6** Вы ищите работу, поступило два предложения: хорошо оплачиваемая, но для вас она тягостна и не интересна, и работа с низким заработком, но интересная для вас - ваш выбор? Обоснуйте ответ.

**1.7** Перед вами цитата В.А. Сухомлинского. Как вы понимаете смысл высказывания. Проанализируйте собственный труд и сделайте вывод, как вы воспитываете в себе дисциплину в умственном труде?

Если хотите, чтобы у вас было достаточно времени, ежедневно читайте. Все, что вы читаете составляет интеллектуальный фон вашего учения. Чем богаче этот фон, тем легче учиться. Чем больше вы читаете ежедневно, тем больше у вас будет резерв времени. Потому что во всем, что вы читаете, есть тысячи точек соприкосновения с изучаемым материалом и они притягивают обязательные знания к океану знаний, которые окружают человека. Заставляйте себя читать ежедневно. Не откладывайте этой работы на завтра. То, что упущено сегодня, никогда не возместите завтра.

**1.8** Проанализируйте конфликтную ситуацию по схеме:

определите тип конфликта;

определите предмет конфликта;

назовите причину конфликта;

предложите возможные способы разрешения конфликта.

Ответ обоснуйте.

На любом предприятии есть участки, на которые работники по разным причинам идут без особого желания. Однажды начальница отдела, в котором работала сотрудница А (коллектив в организации был полностью женский), вернувшись с планерки, сообщила ей тоном, не терпящим возражений, что она должна будет замещать заболевшую работницу в соседнем подразделении. Сотрудница А в той же манере отказалась, мотивируя тем, что режим работы на этой должности с 10 до 19 часов, а ей нужно до 18 часов забирать ребенка из детского сада, о чем ее начальница хорошо знала.   
Начальница отдела доложила об отказе руководителю организации. Сотрудницу А по селектору вызвали «на ковер», и она решительно направилась защищаться и отстаивать свои интересы.

**1.9** Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными. Выберите наиболее приемлемый для вас вариант решения.

A) Не оспаривая задания начальника, буду строго придерживаться должностной субординации, предложу подчиненному отложить выполнение текущей работы.

Б) Все зависит от того, насколько авторитетен для меня начальник.

B) Выражу подчиненному свое несогласие с заданием начальника, предупрежу его, что в подобных случаях буду отменять задания, поручаемые ему без согласования со мной.

Г) В интересах дела предложу подчиненному выполнить начальную работу.

Ответ обоснуйте.

**1.10** Вам предоставлена возможность выбрать себе заместителя. Имеется несколько кандидатов. Каждый претендент отличается следующими качествами.

A) Первый стремится прежде всего к тому, чтобы наладить доброжелательные товарищеские отношения в коллективе, создать на работе атмосферу взаимного доверия и дружеского расположения, предпочитает избегать конфликтов, что не всеми понимается правильно.

Б) Второй часто предпочитает в интересах дела идти на обострение отношений «не взирая на лица», отличается повышенным чувством ответственности за порученное дело.

B) Третий предпочитает работать строго по правилам, всегда аккуратен в выполнении своих должностных обязанностей, требователен к подчиненным.

Г) Четвертый отличается напористостью, личной заинтересованностью в работе, сосредоточен на достижении своей цели, всегда стремится довести дело до конца, не придает большого значения возможным осложнениям во взаимоотношениях с подчиненными.

Обоснуйте свой выбор.

**Раздел 2. Современный деловой этикет, его тенденции. Понятие корпоративной культуры.**

**2.1** Рассмотреть ситуацию и подготовить варианты ее разрешения. У вас в подразделении есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

**2.2** Рассмотреть ситуацию и подготовить варианты ее разрешения. Баринова И.К. десять лет назад закончила педагогический университет и работает учителем. Недавно она узнала о вакантной должности завуча. Администрация ищет достойного кандидата среди своих сотрудников. Какие действия должна предпринять Баринова И.К., чтобы продвинуться по службе?

**2.3** Рассмотреть ситуацию и подготовить варианты ее разрешения. Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

**2.4** Рассмотреть ситуацию и подготовить варианты ее разрешения. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

**2.5** Рассмотреть ситуацию и подготовить варианты ее разрешения. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

**2.6** Рассмотреть ситуацию и подготовить варианты ее разрешения. Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

**2.7** Рассмотреть ситуацию и подготовить варианты ее разрешения. 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?

**2.8** Рассмотреть ситуацию и подготовить варианты ее разрешения. Ваш подчиненный, 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 подчиненного, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

**2.9 Найти ошибки в ответах на собеседовании.**

**Расскажите кратко о себе.**

Меня зовут Александра. Для Вас можно просто Санечка. Я учусь в университете, недавно, проходя мимо стенда с рекламой вашей компании, поняла, что мне очень надо сюда попасть. Я очень люблю шоппинг, поэтому, надеюсь, вы дадите мне высокую зарплату.

**С чем связана перемена места работы?**

Да Вы знаете, я, собственно, и не работала никогда.

**На какой должности вы видите себя через пару лет?**

Ну, я очень надеюсь на то, что смогу стать президентом этой компании. Вы увидите, у меня для этого есть все задатки. Я умею очень вкусно варить кофе, хотите попробовать?

**Почему вы хотите работать в нашей компании?**

У Вас такой логотип потрясающий! А еще мне очень удобно до вас добираться – 15 минут на машине. Да Вы увидите – я неоценимый сотрудник!

**Как смотрите на  сложности жизни и как с ними справляетесь?**

Женщине в этом мире вообще очень трудно. Особенно красивой. Вы, я думаю, меня поймете. Справляюсь? Ну, вот сейчас, например, я решила пойти к вам работать.

**Почему Вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем Ваши преимущества пере другими кандидатами?**

Ну а кто же, если не я? Я умею вкусно варить кофе, я уже сказала – может, все-таки, попробуете?

**Hасколько успешно Вы прошли собеседование в других местах?**

Вы знаете, я полагаю, что меня уже взяли сразу в три компании – везде меня поблагодарили, проводили до самого выхода и сказали, что перезвонят попозже. Они даже номер не записали – видимо я им так понравилась.

**Какие вопросы есть у Вас?**

А мне можно уже сегодня приступить?

**2.10** Аргументы различаются по степени воздействия на ум и чувства людей следующим образом: 1) сильные аргументы, 2) слабые и 3) несостоятельные.

К каким аргументам относятся следующие положения:

- выводы из неполных статистических данных;

- цитаты из публичных заявлений, книг признанных в этой сфере авторитетов;

- тенденциозно подобранные отступления, афоризмы и изречения;

- ложные заявления и показания;

- показания свидетелей и очевидцев событий;

- ссылки (цитаты) на авторитеты, неизвестные или малоизвестные вашим слушателям;

- суждения на основе подтасованных фактов;

- экспериментально проверенные доводы;

- заключения экспертов;

- домыслы, догадки, предположения и измышления;

**Раздел 3. Имидж делового человека. Требования делового этикета к внешнему виду.**

**3.1**  Прокопьева Д.Л. открывает свое дело и ей необходимо получить кредит в банке. На решающую встречу она пришла вовремя с необходимыми документами, одетая в джинсы, свитер и кроссовки. Объясните возможные причины отказа банка в кредите. Как бы Вы пришли на эту встречу?

**3.2** На деловых переговорах в рабочее время о поставках продукции встретились менеджеры Лебедева С.А. и Самсонов В.Г. Внешний вид Лебедевой С.А.: красная мини-юбка, голубая облегающая блуза с цветным рисунком, белый приталенный жакет, красная сумочка из натуральной кожи, белые босоножки с каблуком 8 см, без чулок, золотые два кольца, цепочка на шее, серьги, браслет, часы, от нее исходил запах крепких духов. Внешний вид Самсонова В.г.: однотонный темно-серый костюм, бежевые носки, авторучка в наружном кармане пиджака, клетчатая трикотажная синяя рубашка, узкий шелковый красный галстук, черные лакированные туфли, золотая цепочка на шее, часы с золотым браслетом, коричневый кожаный ремень с круглой крупной пряжкой, из наружных карманов пиджака были видны расческа и очки, барсетка. Проанализируйте внешний вид менеджеров на деловых переговорах в рабочее время и сделайте выводы.

**3.3** Соблюдение этикета является важнейшей составляющей процесса формирования эффективного имиджа делового человека. В связи с этим попытайтесь охарактеризовать имидж любого известного человека (политика, шоумена и т.д.) с точки зрения:

а) внешней составляющей имиджа (внешность, манеры, походка, речь, жесты, голос, мимика, одежда, прическа, т.е. степень владения базовыми этикетными формами и соблюдение определенного дресс-кода в общем виде);

б) внутренней составляющей имиджа (интеллект, способ мышления, профессионализм, цели и средства, эрудиция, идеи, интересы);

в) процессуальной составляющей имиджа (темперамент, формы общения, энергичность, эмоциональность);

г) ядра имиджа (легенда, позиции, установки).

**3.4** Проанализируйте собственный имидж делового человека по вышеприведенной схеме. В конце работы сделайте вывод о соответствии собственного имиджа Вашему представлению об идеальном имидже делового человека (в соответствии с вашей сферой деятельности).

**3.5** Составьте текст собственной визитной карточки, руководствуясь требованиями к ее оформлению. Выберите размер, цвет и шрифт визитной карточки. Укажите вид Вашей визитной карточки, выполняющей представительские функции:

1) карточка для специальных представительских целей;

2) стандартная деловая карточка;

3) карточка организации;

4) карточка для неофициального общения.

Сколько визитных карточек Вы будете заказывать в комплекте?

**3.6** Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбались в ответ?

- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?

- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

- Умеете ли вы попрощаться так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Составьте собственный образ по данным критериям.

**3.7** Вы – деловой человек, находящийся на отдыхе. Каких правил этики и этикета Вы должны придерживаться, встречаясь с партнерами или знакомыми в ресторане, поезде, пароходе?

**3.8** В процессе деловой беседы Вы ощущаете слабый контакт и недостаточное понимание? Должен ли в этой ситуации изменяться стиль Вашего речевого общения и стиль поведения? Если да, то как?

**3.9** Вам предстоит организация деловой встречи в форме банкета. О каких правилах размещения за столом Вы должны помнить?

**3.10** Вы впервые входите в служебный кабинет делового зарубежного партнера. В какой момент встречи следует вручить свою визитную карточку?

**Раздел 4. Речевой этикет.**

**4.1** Составьте на себя резюме. Допустим, вы в данный момент ищете работу. В состав этого документа должно войти:

1. Сведения о себе, контактная информация: фамилия, имя и отчество соискателя, дата рождения, адрес проживания, контактные телефоны и электронный адрес (e-mail). 2. Цель, которую соискатель преследует при поиске работы.

3. Опыт работы (если есть).

4. Образование (основное). Период учебы, наименование учебного заведения, специальность, квалификация.

5. Образование (дополнительное). Обучение на курсах повышения квалификации, участие в тренингах, семинарах, конференциях и т.п.

6. Профессиональные навыки (уровень владения персональным компьютером, знания специальных программ, иностранных языков и т.п.

7. Личные качества. Профессиональные качества соискателя (5-10 наименований, максимально соответствующих вакансии, на которую претендует соискатель).

8. Дополнительная информация. Сведения о семейном положении, готовности к командировкам, наличии загранпаспорта, водительского удостоверения, готовности к ненормированному рабочему дню, хобби.

9. Рекомендации.

**4.2** Проанализируйте ситуационные задачи, определите ошибки, допущенные собеседниками при разговоре по телефону. Подготовьте мини – сценку (диалог) разговора по телефону.

Звонок.

- Алло! А куда я попала?

- Здравствуйте! А куда Вы хотели бы попасть?

- Я звоню по объявлению. Хочу устроиться к Вам на работу. Когда я могу к Вам прийти?

**4.3** Проанализируйте ситуационные задачи, определите ошибки, допущенные собеседниками при разговоре по телефону. Подготовьте мини – сценку (диалог) разговора по телефону.

Звонок, Секретарь снимает трубку телефона.

- Алло!

- Здравствуйте, будьте добры пригласить к телефону Петрова Ивана Ивановича.

- А кто его спрашивает? – отвечает секретарь.

- Вас беспокоят из Пенсионного фонда.

- А, сейчас…

Секретарь с места кричит:

- Петровна! Позови Иванова. Его из Пенсионного фонда спрашивают!

**4.4** Проанализируйте ситуационные задачи, определите ошибки, допущенные собеседниками при разговоре по телефону. Подготовьте мини – сценку (диалог) разговора по телефону.

Звонок по домашнему телефону сослуживцу. На часах 2300.

- Алло!

- Петрович! Весь вечер звонил, не мог дозвониться.

- Что случилось?

- Да, звонили по поводу нашего договора с базы.

Сказали, что завтра уже в 600 , а не 800, как мы раньше договаривались, доложила начаться погрузка.

- Что будем делать?

- Хорошо, этот вопрос я решу и транспорт в 600 будет.

**4.5** Проанализируйте ситуацию, определить цели коммуникации, выявить коммуникативные этические, речевые ошибки, найти способы их устранения.

А. – Здравствуйте.

Б. – Здравствуйте! Я хотел бы предложить вам свои выступления на вашей презентации. Я вам звонил.

А. – Насчет чего?

Б. – Я предлагал вам наши выступления. Вы сказали, что нужно встретиться.

А. – Я говорила?

Б. – Да. Вы хотите устроить презентацию с концертной частью, для этого я предложил вам участие нашей группы эксцентрики – клоуны «Скоморохи». Я вам представлялся. Мы находимся при региональном Фонде реабилитации молодежи.

А. – Вы представлялись?

Б. – Да. (Пауза)

А. – Так... А можно посмотреть?

Б. – Конечно. (Пауза)

А. – Угу.

Б. – Группа уже хорошо известна в городе, и за город мы выезжаем.

А. – Но я вас еще ни разу не видела…

Б. – Да, вы не видели. Но, может, вам это будет как бы…  Может, это для вас будет значимо…  Я только что был у директора торгового центра «Русь». Он приглашает нас в конце декабря для проведения концертной программы . То есть нас знают, приглашают…

А. – Ну да , понятно…

Б. – У нас есть лицензия на проведение концертной деятельности, кроме того мы можем взаимозачетом , рекламный плакатик где-нибудь повесить…

А. – Да? Ну что же, вы оставьте программку, вообще это интересно, наверное…

Б. – Угу / ну мы можем написать письмо?

А. – Давайте так: я вас на следующей неделе посмотрю… А вы пока заготовьте письмо со всеми реквизитами и занесите секретарю. Мы подумаем и, наверное, решим…

Б. – До свидания! Спасибо.

А. – Всего доброго.

**4.6** Ответить на вопросы после прочтения диалога:

Деловой звонок

О – Добрый день, компания «Линдс и Ко», консультант Наталья Смирнова, слушаю вас.

З – Добрый день, компания «Ривер Трейдинг», Александр Иванов. На прошлой неделе наша компания заключила с вами договор на поставку оборудования. Мне необходимо уточнить некоторые условия сделки.

О – Будьте добры, подождите, мне необходимо соединить вас с ведущим специалистом.

З – Хорошо.

О – (через некоторое время) Вынуждена извиниться, но его сейчас нет на месте. Вы можете перезвонить позднее или я могу выслать необходимые документы, где содержаться все разъяснения, по электронной почте.

З – К сожалению, мне необходима личная беседа с вашими специалистами.

О – Тогда я бы посоветовала вам перезвонить через два часа для получения всех необходимых консультаций.

З – Благодарю, всего доброго!

О – До свидания!

Вопросы:

1) Почему важно говорить по телефону кратко?

2) О чем нужно подумать прежде чем звонить кому-либо? (укажите 3 аспекта)

3) В какое время можно звонить? (назовите часовой диапазон)

4) Кто перезванивает после того как звонок был прерван?

5) Что важно при начале разговора?

**4.7** Письменно приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы –общения в деловой коммуникации.

**4.8** Письменно приведите по 5 формул речевого этикета при обращении:

1. к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
2. к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему вопросу;
3. к полицейскому, чтобы узнать, как проехать на выставку.

**4.9** В представленных ситуациях общения найти нарушения норм речевого этикета.

1) Ученик утром заходит в класс, где находятся учитель и ребята.

Ученик: «Здравствуйте, Мария Алексеевна». Или: «Всем привет!».

2) В школьном коридоре разговаривают учителя. Среди них ученик увидел своего классного руководителя: «Здрасьте, Светлана Станиславовна».

3) Учителя разговаривают на перемене. Подходит ученик: «Ольга Ивановна, сегодня будет контрольная работа?»

4) Ученик утром заходит в школу. На нем куртка и шапка. Он проходит через турникет и направляется к раздевалке, не здороваясь с дежурным учителем, дежурными учащимися и охранником.

5) Молодой человек вошел в автобус и увидел, что у задней двери стоят его друзья или одноклассники. Он кричит: «Ребята, привет. Как дела? Я еду на тренировку. А вы куда?».

**4.10** Проанализируйте привычные трансакции членов вашей семьи, друзей, коллег. С кем вам легче и приятнее общаться: с Родителями, Детьми или Взрослыми? Как вы думаете, почему? Есть ли у вас «любимая» позиция? Меняете ли вы свою трансакцию в зависимости от ситуации? Надо ли согласовывать свою позицию с позицией партнеров?

**Блок D**

**Вопросы к зачету**

1. Понятие делового этикета.
2. Социальные функции этикета.
3. Тенденции эволюции современного этикета.
4. Краткая история этикета.
5. Понятие имиджа и корпоративной культуры.
6. Умение высказать несогласие.
7. Умение говорить и принимать комплименты.
8. Этикет публичного выступления.
9. Поведение в конфликтной ситуации.
10. Офисный этикет.
11. Визит в офис.
12. Этикетное оформление офиса.
13. Прием посетителя в офисе.
14. Правила служебной субординации.
15. Этикет взаимоотношений с коллегами.
16. Правила поведения за столом переговоров.
17. Технологии вербального общения.
18. Коммуникативные основы делового общения.
19. Речевой этикет: приветствие, обращение, представление. Рукопожатия.
20. Правила обращения за рубежом.
21. Язык письменного общения. Корреспонденция. Электронная почта.
22. Этикет благодарственного письма, соболезнования, извинения, поздравления.
23. Правила обмена визитными карточками.
24. Этикет телефонного общения. Автоответчик.
25. Мобильный телефон и телефакс.
26. Социальные функции стиля одежды.
27. Гардероб делового мужчины.
28. Гардероб деловой женщины.
29. Торжественный и повседневный стиль одежды.
30. Стиль дизайна офиса, приемной, кабинета.
31. Общие правила поведения за столом.
32. Схемы рассадки за столом во время приема.
33. Правила обращения со столовыми приборами.
34. Классический порядок подачи блюд.
35. Этикет поведения в ресторане.
36. Виды официальных приемов.
37. Организация дипломатического приема.
38. Организация презентации.
39. Поводы к проведению и виды презентаций.
40. Организация деловых переговоров.
41. Встреча делегации.
42. Визит вежливости.
43. Правила обмена подарками.
44. Этикет в странах Европы и Америки.
45. Особенности этикета в странах Ближнего Востока.
46. Особенности этикета в Японии, Южной Корее, Китае, Индии.
47. Правила поведения на улице.
48. Спортивный этикет.
49. Этикетные правила для путешествующих.
50. Обряды и торжественные события.

**Критерии оценивания устного ответа:**

– оценка **«отлично»** выставляется, если студент не только глубоко и прочно усвоил весь программный материал, но и проявил знания, выходящие за его пределы, почерпнутые из дополнительных источников (учебная литература, научно-популярная литература, научные статьи и монографии, сборники научных трудов и интернет-ресурсы и т. п.); умеет самостоятельно обобщать программный материал, не допуская ошибок, проанализировать его с точки зрения различных школ и взглядов; увязывает знания с практикой; приводит примеры, демонстрирующие глубокое понимание материала или проблемы;

– оценка **«хорошо»** выставляется, если студент твердо знает программный материал, грамотно и последовательно его излагает, увязывает с практикой, не допуская существенных неточностей в ответе на вопросы;

– оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент усвоил только основной программный материал, но не знает отдельных положений, в ответе допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала;

– оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент не знает значительной части основного программного материала, в ответе допускает существенные ошибки, неправильные формулировки.

**Критерии оценивания тестовых заданий**:

85% – 100% правильных ответов – «отлично»;

66% – 84% правильных ответов – «хорошо»;

50% – 65% правильных ответов – «удовлетворительно»;

менее 50% правильных ответов – «неудовлетворительно».

При подведении итогов по выполненной работе рекомендуется проанализировать допущенные ошибки, прокомментировать имеющиеся в тестах неправильные ответы.

**Критерии оценивания письменной работы студентов**

Для определения фактических оценок по каждому заданию выставляются следующие оценки:

- оценка **«отлично»** выставляется, если студент демонстрирует полный и правильный ответ, изложенный в определенной логической последовательности; если студент свободно оперирует лингвистическими законами; анализирует языковые и правовые явления, используя различные источники информации; делает творчески обоснованные выводы. Допускается одна-две несущественные ошибки;

- оценка **«хорошо»** выставляется, если студент демонстрирует полный и правильный ответ, изложенный в определенной логической последовательности; если студент умеет оперировать лингвистическими законами; анализирует языковые и правовые явления; делает обоснованные выводы. Допускаются одна-две ошибки;

- оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент демонстрирует частично правильный и неполный ответ; нарушена логика ответа; если студент знает лингвистические законы, но оперирует ими слабо;

- оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если ответы односложные «да», «нет»; аргументация отсутствует либо ошибочны ее основные положения; большинство важных фактов отсутствует, выводы не делаются.

**Критерии оценивания комплексных практических заданий (5 заданий).**

- оценка «**отлично**» выставляется студенту, если задания выполнены полностью, в представленном решении обоснованно получен правильный ответ;

- оценка «**хорошо**» выставляется, если задания выполнены полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений, и, возможно, приведшая к неверному ответу;

- оценка «**удовлетворительно**» выставляется, если задания выполнены частично, нет достаточного обоснования или при выполнении допущены ошибки, влияющие на правильную последовательность рассуждений, и, приведшие к неверному ответу;

- оценка «н**еудовлетворительно**» выставляется, если все задания не выполнены или выполнены неверно.

**Критерии оценивания** **ответов на вопросы текущего контроля:**

**Оценка «5»** ставится, если

–      отвечающий полно излагает изученный материал, даёт правильные определения языковых понятий;

–      обнаруживает понимание материала, способен обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;

–      излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

**Оценка «4»** ставится, если студент даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же и исправляет, и 1-2 недочёта при речевом оформлении ответа.

**Оценка «3»** ставится, если учащийся обнаруживает знание и понимание основных положений вопроса, но

–      излагает материал неполно и допускает неточности в определении языковых понятий или формулировке правил;

–      не умеет обосновать свои суждения и привести собственные примеры;

–      излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в речевом оформлении ответа.

**Оценка «2»** ставится, если студент обнаруживает незнание большей части материала вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил беспорядочно и неуверенно излагает материал.

**Рекомендации к компонентному составу оценочных материалов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Формы контроля | Виды контроля | Состав оценочных материалов | |
| Для обучающегося | Для экзаменатора |
| Промежуточная аттестация – итоговый контроль по дисциплине | Зачет | Вопросы к зачету | Критерии оценивания |
| Текущий контроль - контроль самостоятельной работы студентов | Тестирование | Бланк с тестовыми заданиями (в случае бланковой формы тестирования) и инструкция по заполнению  Доступ к тесту в системе компьютерного тестирования и инструкции по работе в системе. | Банк тестовых заданий  Инструкция по обработке результатов |
| Письменные работы: контрольная работа | Темы контрольных работ | Задания и критерии оценок представлены в методических указаниях по освоению дисциплины и методических указаниях к написанию контрольных работ |
| Устное собеседование  (опрос, дискуссия) | Вопросы для собеседования и перечень дискуссионных тем | Вопросы для собеседования и перечень дискуссионных тем представлены в методических указаниях к семинарским занятиям |
| Компьютерные симуляции | Оборудование для проведения симуляции  Инструкции по использованию оборудования | Критерии успешного прохождения симулятора |

**Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Основными этапами формирования компетенций по дисциплине при изучении студентами дисциплины являются последовательное изучение содержательно связанных между собой разделов. В целом по дисциплине оценка «зачтено» ставится в следующих случаях:

- обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок.

- обучаемый способен продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке.

- обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин, следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне.

Оценка «незачтено» ставится при неспособности обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины.

При оценивании результатов обучения: знания, умения, навыки и/или опыта деятельности (владения) в процессе формирования заявленных компетенций используются различные формы оценочных средств текущего, рубежного и итогового контроля (промежуточной аттестации).

Таблица - Формы оценочных средств

| №  п/п | Наименование  оценочного  средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление  оценочного средства в фонде |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Практические задания и задачи | Различают задачи и задания:  а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины;  б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;  в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. | Комплект задач и заданий |
| 2 | Собеседование (на практическом занятии) | Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Рекомендуется для оценки знаний студентов. | Вопросы по темам/разделам дисциплины |
| 3 | Тест | Система стандартизированных простых и комплексных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний, умений и владений обучающегося.  Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.  Используется веб-приложение «Универсальная система тестирования БГТИ». На тестирование отводится 60 минут. Каждый вариант тестовых заданий включает 40 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос дается 1 балл. Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он набрал 50 % правильных ответов. Оценка «не зачтено» ставится, если студент набрал менее 50 % правильных ответов. | Фонд тестовых заданий |
| 4 | Зачет (дифференцированный зачет) | Средство, позволяющее оценить знания, умения и владения обучающегося по учебной дисциплине. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений студентов.  С учетом результативности  Работы студента может быть принято решение о признании студента освоившим отдельную часть или весь объем учебного предмета по итогам семестра и проставлении в зачетную книжку студента – «зачтено». Студент, не выполнивший минимальный объем учебной работы по дисциплине, не допускается к сдаче зачета.  Зачет сдается в устной форме или в форме тестирования. | Комплект теоретических вопросов и практических заданий (билетов) к зачету. |

**Сводная таблица оценивания результатов освоения дисциплины по блокам**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Оценочные средства | Критерий для оценки «5» | Критерий для оценки «4» | Критерий для оценки «3» | Критерий для оценки «2» |
| Задания блока А.0 | Процент правильных ответов составляет 85% и более | Процент правильных ответов составляет от 66% до 84% | Процент правильных ответов составляет от 50% до 65% | Процент правильных ответов составляет менее 50% |
| Задания блока А.2 | продемонстрировано глубокое знание по теме практического занятия (семинара), полно излагает материал, продемонстрировано отличное владение терминологией, проявлено умение убеждать с использованием логичных доводов,  приводит необходимые примеры не только из учебной литературы, но и самостоятельно составленные | формулирует полный правильный ответ на вопросы практического занятия (семинара) с соблюдением логики изложения материала, но допускает при ответе  отдельные неточности, не имеющие принципиального характера, недостаточно четко и полно отвечает на уточняющие и дополнительные вопросы | продемонстрировал неполные знания, допускает ошибки и неточности при ответе на вопросы практического занятия (семинара), продемонстрировал неумение логически выстроить материал ответа и формулировать свою позицию по проблемным вопросам | не способен сформулировать ответ по вопросам практического занятия (семинара); дает неверные, содержащие фактические ошибки ответы на вопросы практического занятия (семинара); не способен ответить на дополнительные и уточняющие вопросы.  Неудовлетворительная оценка выставляется в случае отказа отвечать на  вопросы практического занятия (семинара) |
| Задания блока Б. | демонстрирует полный и правильный ответ, изложенный в определенной логической последовательности; если студент свободно оперирует лингвистическими законами; анализирует языковые и правовые явления, используя различные источники информации; делает творчески обоснованные выводы. Допускается одна-две несущественные ошибки | демонстрирует полный и правильный ответ, изложенный в определенной логической последовательности; если студент умеет оперировать лингвистическими законами; анализирует языковые и правовые явления; делает обоснованные выводы. Допускаются одна-две ошибки | демонстрирует частично правильный и неполный ответ; нарушена логика ответа; если студент знает лингвистические законы, но оперирует ими слабо | ответы односложные «да», «нет»; аргументация отсутствует либо ошибочны ее основные положения; большинство важных фактов отсутствует, выводы не делаются. |
| Задания блока С.0 | Задания выполнены полностью, в представленном решении обоснованно получен правильный ответ | задания выполнены полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений, и, возможно, приведшая к неверному ответу | задания выполнены частично, нет достаточного обоснования или при выполнении допущены ошибки, влияющие на правильную последовательность рассуждений, и, приведшие к неверному ответу | задания не выполнены или выполнены неверно. |
| Задания блока D (зачет) | «**зачтено**» выставляется, если вопрос раскрыт, во время дискуссии высказывается собственная точка зрения на обсуждаемую проблему, демонстрируется способность аргументировать доказываемые положения и выводы. | | | «**не зачтено**» выставляется, если не способен доказать и аргументировать собственную точку зрения по вопросу, не способен ссылаться на мнения ведущих специалистов по обсуждаемой проблеме. |