

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФИО: Сыров Игорь Анатольевич
Должность: Директор
Дата подписания: 31.03.2026 14:48:34
Уникальный программный ключ:
b683afe664d7e9f64175886cf9626a198149ad36

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Уфимский университет науки и технологий»

Стерлитамакский филиал

колледж

Фонд оценочных средств
ОП 01. Деловая культура

Наименование специальности
46.01.03. Делопроизводитель

Квалификация выпускника
Делопроизводитель

Год начала подготовки

2026

Разработчик (составитель)

Преподаватель высшей категории

Рассказова А.И.

ученая степень, ученое звание,
категория Ф.И.О.

Форма обучения: очная.

Стерлитамак 2026

I Паспорт фондов оценочных средств

1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины «Деловая культура», входящей в состав программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 46.01.03 Делопроизводитель.

Объем часов на аудиторную нагрузку по дисциплине - 52, на самостоятельную работу – 20.

2. Объекты оценивания – результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить следующие результаты освоения дисциплины в соответствии с ФГОС специальности 46.01.03 Делопроизводитель и рабочей программой дисциплины ОП.01. Деловая культура:

умения:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- поддерживать бесконфликтное общение в коллективе.

знания:

- правил делового общения;
- этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами;
- основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения;
- форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;
- особенности делового стиля и имиджа делового человека;
- правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Вышеперечисленные умения, знания направлены на формирование у обучающихся следующих **общих компетенций**:

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

3 Формы контроля и оценки результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения – это выявление, измерение и оценивание знаний, умений и формирующихся общих и профессиональных компетенций в рамках освоения дисциплины. В соответствии с учебным планом специальности 46.01.03 Делопроизводитель, рабочей программой дисциплины ОП. 01. Деловая культура предусматривается текущий и промежуточный контроль результатов освоения.

3.1 Формы текущего контроля

Текущий контроль успеваемости представляет собой проверку усвоения учебного материала, регулярно осуществляемую на протяжении курса обучения.

Текущий контроль результатов освоения дисциплины в соответствии с рабочей программой и календарно-тематическим планом происходит при использовании следующих обязательных форм контроля:

- *проверка выполнения самостоятельной работы студентов(опорных конспектов),*
- *проверка практических заданий,*
- *проверка материалов к докладам в ходе дискуссий.*

Возможны другие формы контроля – проектная деятельность, исследовательская деятельность и др.

Во время проведения учебных занятий дополнительно используются следующие формы текущего контроля – *устный опрос, разбор конкретных ситуаций (кейс-метод).*

Проверка выполнения самостоятельной работы. Самостоятельная работа направлена на самостоятельное освоение и закрепление обучающимися практических умений и знаний, овладение профессиональными компетенциями.

Самостоятельная подготовка обучающихся по дисциплине предполагает

следующие виды и формы работы:

- Составление опорного конспекта по теме «Имидж современного человека».
- Составление опорного конспекта по теме «Профессиональное общение и его составляющие».
- Составление опорного конспекта по теме «Предупреждение и разрешение конфликтов как профессиональные навыки и социальная технология».
- Составление опорного конспекта по теме «Урегулирование конфликтов как психологическое умение и мастерство в коммуникации».
- Составление опорного конспекта по теме «Этика дистанционного общения».
- Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы.
- Самостоятельное изучение материала и конспектирование лекций по учебной и специальной технической литературе.
- Написание и защита доклада; подготовка к сообщению или беседе на занятии по заданной преподавателем теме.

Практическое занятие № 1. Имидж современного человека

Дайте ответы на следующие вопросы (написать развернутый конспект):

1. Что для вас означает "имидж современного человека"?
2. Каковы основные составляющие имиджа современного человека?
3. Как социальные сети влияют на восприятие имиджа?
4. Какие качества вы считаете важными для формирования положительного имиджа?
5. Как мода и стиль одежды влияют на имидж?
6. Как профессиональная деятельность влияет на имидж человека в обществе?
7. Как вы относитесь к понятию "бренд личности"? Может ли человек стать брендом?
8. Как культурные различия влияют на восприятие имиджа?
9. Какие ошибки наиболее часто совершают люди при формировании своего имиджа?
10. Как можно улучшить свой имидж в профессиональной среде?
11. Как технологии и цифровая культура меняют представление о современном имидже?
12. Как важно быть аутентичным в формировании своего имиджа?
13. Как вы считаете, какую роль играет общественное мнение в формировании имиджа?
14. Как можно использовать личный имидж для карьерного роста?
15. Какие примеры известных личностей с сильным имиджем вы можете привести и почему они вам нравятся?

Практическое занятие № 2. Профессиональное общение и его составляющие

Дайте ответы на следующие вопросы (написать развернутый конспект):

1. Что вы понимаете под понятием "профессиональное общение"?
2. Какие основные цели профессионального общения вы можете выделить?
3. Каковы ключевые составляющие эффективного профессионального общения?
4. Как невербальные средства общения (жесты, мимика) влияют на восприятие информации?
5. Как активное слушание помогает в профессиональном общении?
6. Как вы считаете, насколько важна эмпатия в процессе общения с коллегами?
7. Какие барьеры могут возникать в процессе профессионального общения и как их преодолевать?
8. Как культура и этика влияют на профессиональное общение?
9. Как технологии изменили способы профессионального общения?
10. Как вы относитесь к использованию деловой переписки и каких правил следует придерживаться?
11. Какие навыки коммуникации вы считаете наиболее важными для успешной карьеры?
12. Как можно развивать навыки публичных выступлений в рамках профессионального общения?
13. Как конструктивная критика может повлиять на командную работу?
14. Как важно учитывать особенности аудитории при подготовке к общению?
15. Что вы думаете о роли командного взаимодействия в профессиональном общении?

Практическое занятие № 3. Деловая беседа

Дайте ответы на следующие вопросы (написать развернутый конспект):

1. Что такое деловая беседа и в чем ее отличие от обычного разговора?
2. Каковы основные цели деловой беседы?
3. Какие этапы включает в себя процесс подготовки к деловой беседе?
4. Как важно учитывать аудиторию при проведении деловой беседы?
5. Какие навыки коммуникации необходимы для успешного ведения деловой беседы?
6. Каковы основные правила этикета в деловой беседе?
7. Как правильно формулировать вопросы, чтобы они способствовали продуктивному диалогу?
8. Как реагировать на критику или несогласие во время деловой беседы?
9. Как использовать активное слушание для улучшения качества общения?
10. Каковы особенности ведения деловой беседы по телефону или видеосвязи?
11. Как важно уметь подводить итоги в конце деловой беседы?
12. Что делать, если деловая беседа не идет по плану?
13. Какова роль невербальных сигналов в процессе деловой беседы?
14. Как справляться с волнением перед важной деловой беседой?
15. Какие примеры успешных деловых бесед вы можете привести из своей практики или наблюдений?

Практическое занятие № 4. Этика дистанционного общения

Дайте ответы на следующие вопросы (написать развернутый конспект):

1. Что такое этика дистанционного общения и почему она важна?
2. Какие основные принципы этики следует соблюдать при общении в онлайн-среде?
3. Каковы основные отличия между этикой личного и дистанционного общения?
4. Как важно соблюдать вежливость и уважение в текстовых сообщениях?
5. Как правильно формулировать свои мысли, чтобы избежать недопонимания в дистанционном общении?
6. Каковы последствия нарушения этических норм в онлайн-коммуникации?
7. Как важно учитывать культурные различия при общении с людьми из других стран в интернете?
8. Каковы правила безопасности и конфиденциальности при общении в сети?
9. Как реагировать на негативные комментарии или оскорбления в дистанционном общении?
10. Как важно уметь различать личное и профессиональное общение в онлайн-среде?
11. Каковы рекомендации по использованию видеосвязи в деловом общении?
12. Как важно соблюдать тайминг и не отвлекать собеседника во время онлайн-встреч?
13. Каковы этические аспекты использования социальных сетей для профессионального общения?
14. Как следует вести себя в групповых чатах или на форумах, чтобы поддерживать конструктивный диалог?
15. Каковы примеры успешного и неудачного дистанционного общения, которые вы можете привести из своей практики или наблюдений?

Практическое занятие № 5. Конфликты в организации

Вариант №1. Цель занятия. Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование умений принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение практического занятия в форме анализа конкретных ситуаций. Им необходимо дать указания для самостоятельного изучения литературы и уяснения основных вопросов темы: «понятие конфликтов в организации»; «классификация конфликтов в организации»; «причины конфликтов в организации»; «управление конфликтами в организации».

В ходе занятия. После того как студенты будут разделены на игровые группы по 3–4 человека, каждой группе необходимо выдать (в письменном виде) одинаковые задания,

предусматривающие анализ конкретных ситуаций. На анализ конкретной ситуации и принятие решения отводится, в зависимости от задания, 5-10 минут. Затем преподаватель организует обсуждение версий анализа. После обсуждения преподаватель подводит итоги.

(доклады студентов)

1. Понятие организация.
2. Специфика конфликта в организации
3. Тип конфликта и его участники.
4. Причины конфликта.
5. Организационные конфликты
6. Производственные конфликты
7. Трудовые конфликты в организации
8. Особенности управления конфликтами

Ситуация 1

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную – молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Ситуация 2

Вы опытный, давно работающий, авторитетный начальник отдела. В канун праздника вы от своего отдела представили фамилии нескольких лучших сотрудников для поощрения. Среди тех, кому должны быть вручены грамота и денежная премия, Сидоров, которого вы лично предупредили о необходимости явиться на торжественное собрание, где ему будут вручены грамота и премия. Сидоров вместе со своей семьей явился на торжественное собрание, но грамоту и премию, по неизвестным для вас причинам, ему не вручили. На следующий день, не успев разобраться в причине недоразумения, вы случайно сталкиваетесь с Сидоровым в коридоре.

Каковы возможные варианты развития возникшей ситуации? Как бы вы повели себя в каждом из них?

Примечание. Каждая из предлагаемых ситуаций может иметь несколько вариантов развития. Например, в ситуации 1 – сотрудница, которая встретила вас, могла находиться на больничном по уходу за ребенком, а в аэропорту встречала человека, который должен был привезти ей дефицитное лекарство. В ситуации 2 – недоразумение могло возникнуть из-за ошибки машинистки, которая печатала приказ о поощрении.

Ситуация 3

Рабочие одного из цехов предприятия неоднократно заявляли о неудовлетворительных условиях труда, высказывали опасения за свое здоровье (в цеху не уделялось должного внимания обеспечению безопасности труда). Им уже более трех месяцев не выплачивали заработную плату. Два дня назад с одним из рабочих на производстве произошел несчастный случай. Это переполнило чашу терпения рабочих. Они отказались от работы и пригласили на собрание руководство предприятия.

Как бы вы повели себя в этой ситуации в качестве руководителя предприятия?

Вариант №2. ИГРА «РЕФОРМИРОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ»

Цель игры. Развитие у студентов навыков анализа конфликтов в организации и формирование у них умений вести деловую дискуссию по спорным вопросам.

Игровая ситуация. Внедрение новых технологий в производственный процесс предприятия привело к тому, что, по мнению главного технолога, существование одного из участков в сборочном цехе стало нецелесообразным. На одном из совещаний главный инженер выдвинул идею о слиянии этого участка с другим, смежным по технологической линии. Предложение главного инженера вызвало сопротивление со стороны начальника цеха и начальника подлежащего реорганизации участка.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение деловой игры и узнают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию. Следует дать указания по самостоятельному изучению литературы и отработке основных вопросов темы (см. занятие 12.1).

В ходе игры

1. Распределить роли среди студентов: директор предприятия, главный технолог, начальник цеха, начальник участка (состав играющих может меняться в ходе игры). Студенты, не вошедшие в состав играющих, выполняют роль экспертов.

2. Играющим уточняют установку на игру и игровую ситуацию, а также их знакомят с игровым сценарием и дают время на подготовку к игре (до 10 минут).

3. Разыгрывание сценария (до 30 минут):

Директор предприятия проводит совещание по спорному вопросу, отраженному в игровой ситуации. На совещание приглашены главный технолог, начальник цеха и начальник участка.

Примечание. Игровой сценарий может быть проигран двумя или тремя составами участников, что позволит произвести сравнительный анализ работы студентов по каждой роли.

4. Анализ действий участников игры экспертами (до 30 минут).

5. Подведение итогов преподавателем.

Вариант №3 ДЕЛОВАЯ ИГРА «КОНФЛИКТ НА ПРОМЫШЛЕННОМ ПРЕДПРИЯТИИ»

Цель игры. Ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на промышленных предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, а также находить возможные варианты их решения.

Игровая ситуация. Акционерное предприятие, выпускающее продукцию химического профиля (например, моющие средства), оказалось на грани банкротства. Продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта. Для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое;
- б) сократить примерно в два раза число работников;
- в) повысить квалификацию оставшихся работников;
- г) найти (привлечь) дополнительное финансирование;
- д) радикально перестроить всю структуру предприятия.

На предприятии работают 100–150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории (это деление, разумеется, достаточно условно и для чистоты игры указанные категории не должны пересекаться):

- а) административно-управленческий аппарат;
- б) работники предпенсионного возраста;
- в) женщины, имеющие малолетних детей;
- г) все остальные работники.

Все работники являются акционерами своего предприятия. В игре могут принимать участие от 10 до 30 человек. Участники игры:

1. Генеральный директор предприятия.
2. Технический директор.
3. Менеджер по финансам.
4. Управляющий персоналом.
5. Председатель профсоюзного комитета.
6. Представители всех категорий работников (а, б, в, г).
7. Группа экспертов.

В ходе игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции предприятия.

1. Генеральный директор открывает собрание и в общих чертах докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Менеджер по финансам предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

Разбор проведенной игры. Высказывания экспертов по проблемам реформирования предприятия и о ходе прошедшей дискуссии. Общее обсуждение игры.

Вариант №4. «ПРОГНОЗИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ» (ПРОВОДИТСЯ МЕТОДОМ АНАЛИЗА РАБОЧИХ ДОКУМЕНТОВ)

Цель занятия. Развитие у студентов навыков анализа рабочих документов организации на предмет выявления возможных проблем, которые могут вызвать конфликты. Формирование умения вырабатывать конструктивные предложения по предотвращению конфликтов.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия методом анализа рабочих документов организации. Им сообщается тема и цель занятия, указывается литература для самостоятельного изучения и выдается задание.

В ходе занятия. Для анализа рабочих документов студентам даются образцы трудовых договоров, договоров между организациями, устав организации, конкретные приказы и распоряжения организации и другие документы (пакет документов формируется преподавателем в зависимости от специализации студентов).

Организуется обсуждение результатов анализа рабочих документов организации.

Ситуация 1. Ваш подчиненный, зрелый и талантливый специалист творческого типа, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует в коллективе. 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 себя вести?

Ситуация 2. 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 весело шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая произошла сегодня 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?

Ситуация 3. Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделивается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что же можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4. 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 довести до нее свои соображения?

Ситуация 5. 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?

Ситуация 6. Вы приняли на работу молодого способного юриста (только что окончившего Институт внешнеэкономических связей, экономики и права), который превосходно справляется с работой. Он провел уже несколько консультаций, 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 от вашего секретаря по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7. Во время деловой встречи с вами ваш сотрудник из отдела рекламы «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести, ведь он подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8. Ваш заместитель очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе в последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявления об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним обсудить это, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить его стиль взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Практическое занятие № 7 Национальный этикет

Доклады студентов:

1. Требования национального этикета
2. Правила международной вежливости
3. Приемы гостей в других странах

Дайте ответы на следующие вопросы (написать развернутый конспект):

1. Что такое национальный этикет и как он влияет на поведение людей в различных культурах?
2. Какие основные элементы национального этикета существуют в вашей стране?
3. Каковы правила приветствия и прощания в разных культурах?
4. Как важно учитывать традиции и обычаи при общении с представителями других культур?
5. Каковы особенности национального этикета в деловом общении?
6. Как правильно вести себя за столом в различных культурах?
7. Что такое "невербальное общение" и как оно может различаться в зависимости от национального контекста?
8. Каковы особенности обращения к людям разного возраста и статуса в вашей культуре?
9. Как следует проявлять уважение к старшим и авторитетным фигурам в разных культурах?
10. Каковы правила дарения подарков в различных странах и культурах?
11. Какова роль языка тела в национальном этикете?
12. Каковы примеры культурных недоразумений, связанных с нарушением этикета?
13. Как следует вести себя в общественных местах, чтобы не нарушать нормы национального этикета?
14. Какие меры можно предпринять для изучения и уважения к национальному этикету других культур?
15. Как важен национальный этикет в сфере туризма и гостеприимства?

Практическое занятие № 8 Дипломатические приемы

Доклады студентов:

1. Виды дипломатических приемов
2. Подготовка приемов. Рассадка за столом.
3. Одежда
4. Проведение приемов
5. Протокол и деловые отношения

Дайте ответы на следующие вопросы (написать развернутый конспект):

1. Что такое дипломатические приемы и какую роль они играют в международных отношениях?
2. Каковы основные цели и задачи дипломатического приема?
3. Какие виды дипломатических приемов вы знаете? Приведите примеры.
4. Каковы основные правила протокола при организации дипломатических мероприятий?
5. Что такое "протокольный этикет" и как он применяется в дипломатии?
6. Каковы особенности ведения переговоров в рамках дипломатических приемов?
7. Как важно учитывать культурные различия при проведении дипломатических мероприятий?
8. Каковы основные элементы успешного дипломатического приема?
9. Какова роль языка тела и невербального общения в дипломатических приемах?
10. Как следует готовиться к встречам с представителями других стран?
11. Что такое "дресс-код" на дипломатических мероприятиях и как он варьируется в зависимости от культуры?
12. Каковы рекомендации по организации банкетов и фуршетов в рамках дипломатических приемов?
13. Как важно учитывать политическую обстановку при проведении дипломатических мероприятий?
14. Какие ошибки следует избегать при проведении дипломатических приемов?
15. Какова роль технологий и социальных медиа в современном дипломатическом общении?

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Освоенные умения:	
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; - применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - поддерживать бесконфликтное общение в коллективе.	- Устный опрос. - Самостоятельная работа (подготовка опорных конспектов к заданным темам). - Выступление с докладом на практическом занятии. - Разбор конкретных ситуаций (кейс-метод).
Усвоенные знания:	
- правил делового общения; - этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами; - основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения; - форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; - особенности делового стиля и имиджа делового человека;	- Устный опрос. - Самостоятельная работа (подготовка опорных конспектов к заданным темам). - Выступление с докладом на практическом занятии. - Разбор конкретных ситуаций (кейс-метод).

- правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	
---	--

Проверка выполнения контрольных работ. Контрольная работа проводится с целью контроля усвоенных умений и знаний и последующего анализа типичных ошибок и затруднений обучающихся в конце изучения темы или раздела.

Контрольная работа № 1

1. Культура внешности, имидж и этикет
2. Основные характеристики общения.
3. Структура и средства общения
4. Общение как обмен информацией
5. Деятельность и общение.
6. Понятие о профессиональной этике.
7. Востребованность знаний этики деловых отношений в сфере их профессиональной деятельности.
8. Основные понятия в деловом общении.
9. Формы делового общения.
10. Классификация лидеров
11. Мотивация и стили лидерства

Контрольная работа № 2

1. Психология невербального общения, психологическое восприятие невербального общения.
2. Деловая беседа. Этические особенности ведения деловой дискуссии и публичного выступления.
3. Психологические особенности деловых совещаний.
4. Культура одежды делового человека. Внешний вид делового человека и манеры
5. Деловая переписка. Правила деловой переписки. Деловое письмо.

Контрольная работа № 3

1. Виды конфликта.
2. Функции конфликта.
3. Причины возникновения конфликтов.
4. Предупреждение и разрешение конфликтов.
5. Способы разрешения конфликтов.
6. Стрессы. Стрессоустойчивость как способ предупреждения конфликтов.
7. Понятие организация.
8. Специфика конфликта в организации
9. Тип конфликта и его участники. Причины конфликта.
10. Виды дипломатических приемов
11. Подготовка приемов. Рассадка за столом. Одежда. Проведение приемов.

3.2 Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплине ОП.01. Деловая культура – зачета с оценкой.

Задание к зачету с оценкой по дисциплине «Деловая культура»

Выберите 1 ответ из предложенных вариантов:

1. Что такое деловая культура?

- а) Набор правил и норм поведения в профессиональной среде
- б) Способ ведения переговоров
- в) Уровень образования сотрудников
- г) Стилль одежды на работе

2. Какое из следующих утверждений о деловой культуре является верным?

- а) Деловая культура не зависит от национальных особенностей
- б) Деловая культура формируется только на уровне компании
- в) Деловая культура включает в себя этикет, нормы и ценности
- г) Деловая культура не влияет на успех бизнеса

3. Какой элемент деловой культуры наиболее важен для успешного ведения переговоров?

- а) Умение одеваться
- б) Знание иностранных языков
- в) Уважение к собеседнику
- г) Умение работать с документами

4. Что такое «деловой этикет»?

- а) Набор правил, касающихся внешнего вида сотрудников
- б) Правила поведения в бизнес-среде
- в) Способы ведения финансовых отчетов
- г) Установленные сроки выполнения задач

5. Какое из следующих действий является примером нарушения делового этикета?

- а) Приветствие коллеги по имени
- б) Опоздание на встречу без предупреждения
- в) Использование вежливых форм обращения
- г) Соблюдение дистанции при общении

6. Почему важно учитывать культурные различия в международном бизнесе?

- а) Чтобы избежать конфликтов и недопонимания
- б) Чтобы повысить уровень продаж
- в) Чтобы улучшить качество продукции
- г) Чтобы сократить затраты

7. Что подразумевается под «невербальным общением» в деловой культуре?

- а) Общение через электронную почту
- б) Общение с помощью слов и фраз
- в) Общение с помощью жестов, мимики и интонации
- г) Общение с использованием документов

8. Контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное техническими средствами общение собеседников

- а) телефонный разговор
- б) деловая переписка
- в) переговоры

9. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий

- а) правила внутреннего распорядка
- б) корпоративная культура
- в) должностные обязанности
- г) кодекс чести

10. На каком из данных принципов не может быть основано деловое общение?

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;
- в) тактичность;
- г) уважительность;
- д) эгоизм

11. Какова главная цель создания имиджа?

- а) преуспеть в карьере;
- б) реализовать себя как личность
- в) ввести в заблуждение окружающих

12. Какое из следующих понятий не относится к деловой этике?

- а) честность
- б) конфиденциальность
- в) личное обогащение
- к) ответственность

13. Какое поведение является примером неэтичного поведения в бизнесе?

- а) честная конкуренция

- б) плагиат идей
- в) открытое обсуждение ценностей компании
- г) уважение к коллегам

14. Какой из перечисленных факторов не влияет на деловую культуру компании?

- а) история компании
- б) географическое расположение
- в) личные предпочтения руководителя
- г) погодные условия

15. Какое из следующих утверждений является правильным в контексте делового общения?

- а) можно использовать неформальный стиль общения с клиентами в любой ситуации
- б) важно учитывать культурные различия при общении с иностранными партнерами
- в) не стоит беспокоить коллег вопросами, связанными с работой, вне рабочего времени
- г) деловое общение всегда должно быть кратким и лаконичным

16. Что такое «деловой этикет»?

- а) правила поведения в обществе
- б) нормы и правила, регулирующие взаимодействие между участниками делового общения
- в) умение вести переговоры
- г) способы привлечения клиентов

17. Какое из следующих утверждений является правильным в контексте делового общения?

- а) можно использовать неформальный стиль общения с клиентами в любой ситуации
- б) важно учитывать культурные различия при общении с иностранными партнерами
- в) не стоит беспокоить коллег вопросами, связанными с работой, вне рабочего времени
- г) деловое общение всегда должно быть кратким и лаконичным

18. Что из перечисленного является основным элементом деловой культуры?

- а) неформальные отношения между сотрудниками
- б) нормы и правила поведения в организации
- в) умение вести переговоры
- г) развлечение сотрудников

19. Какое из следующих утверждений о деловом этикете является верным?

- а) деловой этикет не важен в малом бизнесе
- б) деловой этикет включает в себя только правила общения по телефону
- в) деловой этикет помогает создать положительный имидж компании
- г) деловой этикет не влияет на результат переговоров

20. Что такое «нетворкинг»?

- а) процесс создания и поддержания деловых контактов
- б) умение организовывать мероприятия
- в) способ ведения бухгалтерии
- г) метод управления проектами

21. Какое поведение считается неэтичным в бизнесе?

- а) честная конкуренция
- б) открытость в общении с клиентами
- в) использование служебного положения в личных интересах
- г) соблюдение корпоративных норм

22. Какое из следующих утверждений о межкультурной коммуникации верно?

- а) все культуры имеют одинаковые нормы общения
- б) уважение к культурным различиям способствует успешному взаимодействию
- в) межкультурная коммуникация не требует подготовки
- г) язык — единственный фактор, влияющий на коммуникацию

23. Что такое «деловая репутация»?

- а) мнение о компании, сформированное на основе ее финансовых показателей
- б) общее восприятие компании среди клиентов и партнеров
- в) количество сотрудников в компании

г) уровень продаж компании

24. Какое из следующих действий является примером хорошего делового общения?

а) игнорирование вопросов коллег

б) уважительное выслушивание собеседника

в) прерывание собеседника во время разговора

г) использование жаргона в общении с клиентами

25. Какой из следующих аспектов не относится к деловой культуре?

а) корпоративные ценности

б) стратегия маркетинга

в) нормы поведения сотрудников

г) способы решения конфликтов

26. Какое из следующих определений лучше всего описывает деловое общение?

а) общение, происходящее только в неформальной обстановке

б) обмен информацией и идеями в рамках профессиональной деятельности

в) общение, основанное на личных интересах

г) разговоры между друзьями

27. Какой из перечисленных факторов наиболее важен для успешного делового общения?

а) эмоциональная окраска сообщений

б) ясность и четкость выражения мыслей

в) использование сложных терминов

г) неформальный стиль общения

28. Какое из следующих действий является признаком неэффективного делового общения?

а) четкое изложение мысли

б) прерывание собеседника во время его речи

в) использование примеров для иллюстрации идей

г) уважительное отношение к мнению других

29. Какой стиль общения лучше всего подходит для деловых переговоров?

а) агрессивный стиль

б) пассивный стиль

в) уважительный и конструктивный стиль

г) неформальный стиль

30. Что такое «деловая переписка»?

а) личное общение между друзьями

б) официальные письма и электронные сообщения, связанные с работой

в) сообщения в социальных сетях

г) любая форма общения

31. Установите соответствие характеристик частных имиджей:

<i>Частные имиджи:</i>	<i>Характеристики:</i>
1. Среды обитания	а. Устная и письменная речь,
2. Габитарный имидж,	б. Мебель, здание,
3. Деловой имидж,	в. Язык телодвижений,
4. Вербальный имидж,	г. Внешний облик,
5. Невербальный имидж.	д. Предметы, произведения созданные человеком.

32. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто...

33. Закончите предложение:

Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии

34. Сформулируйте «золотое правило» нравственности:

«Поступай по отношению к другим так, как...».

35. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и

моральными требованиями : к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

Вид профессиональной деятельности	Моральные требования
А. Сфера обслуживания	1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека
Б. Военная служба	2. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость
В. Медицинское обслуживание	3. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

36. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям:

Типы темперамента	Характеристика
а) холерик;	1. Энергичный, жизнерадостный, общительный и оптимистичный. Легко адаптируются к изменениям, быстро переключаются с одной задачи на другую. Хорошо ладят с людьми, легко устанавливают контакты.
б) флегматик;	2. Активный, решительный и страстный. Обладают сильной волей и часто проявляют лидерские качества. Могут быть агрессивными или нетерпеливыми в общении, иногда трудно контролируют свои эмоции.
в) сангвиник;	3. Спокойный, уравновешенный и стабильный. Медленно реагируют на изменения, но обладают высокой степенью терпения. Могут быть замкнутыми, но надежны и предсказуемы в общении.
г) меланхолик.	4. Чувствительный, глубокий и вдумчивый. Склонны к самоанализу и часто переживают о своих чувствах. Могут быть замкнутыми и неуверенными в себе, часто нуждаются в поддержке окружающих

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В	Г

37. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к

понятиям:

а) «Этика»;	1. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
б) «нравственность»;	2. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
в) «мораль».	3. Наука, изучающая нравственность.

Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:

А	Б	В

38. Согласны ли вы с утверждением: «Совость - моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

39. Дополните определение:

_____ - это, сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное влияние на окружающих.

40. Дополните определение:

Социальная ... – определенный уровень добровольного отклика со стороны организации на социальные проблемы

21 Какова главная цель создания имиджа?

- а) преуспеть в карьере;
- б) реализовать себя как личность
- в) ввести в заблуждение окружающих

4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности, в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания ответа по устному опросу.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения; за грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания опорных конспектов.

«5» (отлично) – аккуратность выполнения, читаемость текста, грамотность (терминологическая и орфографическая), полное раскрытие темы конспекта.

«4» (хорошо) – тема конспекта раскрыта, однако материал изложен недостаточно логично; аккуратность выполнения, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая).

«3» (удовлетворительно) – материал изложен недостаточно логично, неаккуратное выполнение, читаемость конспекта, грамотность (терминологическая и орфографическая), тема конспекта раскрыта не в полной мере.

«2» (неудовлетворительно) – материал изложен нелогично, допущены терминологические и орфографические ошибки, неразборчивый почерк, тема конспекта не раскрыта.

Критерии оценивания самостоятельной работы студента

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания заданий практических работ.

Практическая работа оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

Каждое задание оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания всех заданий оценка соответствует средней.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

Критерии оценивания разбора конкретных ситуаций (кейс-метод).

Каждое задание оценивается максимально оценкой «5» (отлично).

По результатам оценивания всех заданий оценка соответствует средней.

Критерии оценивания ответы на вопросы.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа.

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно,

допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания.

Критерии оценивания решений практических задач по кейс-методу:

«5» (отлично) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении, в выборе нормативных источников и решении нет ошибок, получен верный ответ, задача решена рациональным способом.

«4» (хорошо) – составлен правильный алгоритм решения задачи, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор нормативных источников; есть объяснение решения, но задача решена нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.

«3» (удовлетворительно) – задание выполнено, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе нормативных источников; задача решена не полностью или в общем виде.

«2» (неудовлетворительно) – задача решена неправильно.

Критерии оценивания доклада.

В докладе должны быть обозначены проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы. Тема должна быть раскрыта полностью.

Объем доклада должен составлять 3-5 страниц.

Текст доклада выравнивается по ширине, должен быть выполнен шрифтом Times New Roman № 14 через полуторный интервал.

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие размеры полей; левое – не менее 30 мм, правое – не менее 10 мм, верхнее – не менее 16 мм, нижнее – не менее 20 мм. Следует включить режим выравнивание по ширине и автоматический перенос слов. Абзац (отступ) в тексте равен 1,25.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическое описание документов. Общие требования и правила составления», ГОСТ Р 7.0.5—2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления»

Ссылки на литературный источник должны быть правильно оформлены в виде сносок в нижней части страницы (посредством их отделения от основного текста чертой, под которой указывается порядковый номер ссылки арабскими цифрами, фамилия и инициалы автора, полное название (заголовок) источника, место издания, издательство, год издания, страница.). На каждой следующей странице нумерацию ссылок начинают заново (1,2,3...).

«5» (отлично) – выполнены все требования к докладу: 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» (хорошо) – основные требования к докладу выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём доклада; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

«3» (удовлетворительно) – тема доклада освещена частично; допущены фактические ошибки в содержании текста или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

«2» (неудовлетворительно) – тема доклада не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Критерии оценивания контрольной работы

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающийся свободно и уверенно ориентируется; за умение практически применять теоретические знания, высказывать и обосновывать свои суждения. Оценка «5» (отлично) предполагает грамотное и логичное изложение ответа. 3 полных, раскрытых ответа 100%

«4» (хорошо) – если обучающийся полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности. Раскрыты ответы на 80%.

«3» (удовлетворительно) – если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в применении теоретических знаний при ответе на практико-ориентированные вопросы; не умеет доказательно обосновать собственные суждения. Раскрыты ответы на 60%.

«2» (неудовлетворительно) – если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, допускает ошибки в определении базовых понятий, искажает их смысл; не может практически применять теоретические знания. Раскрыты ответы на 50%.

Тестирование в ходе зачета с оценкой по пяти бальной шкале следующим образом: стоимость каждого вопроса 1 балл. За правильный ответ студент получает 1 балл. За неверный ответ или его отсутствие баллы не начисляются.

«5» (отлично) – 40-37 верных ответов (100%).

«4» (хорошо) – 36-33 верных ответов (75%-95%).

«3» (удовлетворительно) – 34-20 верных ответов (50%-70%).

«2» (неудовлетворительно) – менее 19 верных ответов (менее 50%).