

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

« ____ » _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.23 Профессиональная этика и этикет

43.03.03 Гостиничное дело

Сервис гостинично-ресторанных, спортивных, развлекательных комплексов

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности</p>	<p>УК-10.1 Понимает сущность коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>	<p>знает о феномене коррупции как противозаконного действия, умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>
		<p>умеет аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>
		<p>владеет навыками пониманием сущности коррупции как противозаконного действия, уметь аргументированно защищать антикоррупционную позицию и находить пути противодействия коррупционным явлениям в профессиональной деятельности</p>
<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, учитывая особенности поведения других членов команды, соблюдая установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат</p>	<p>знает Знания: основ психологии общения; методов работы в кризисных ситуациях; основ эффективных межличностных коммуникаций</p>
		<p>умеет Умения: работать в кризисных ситуациях; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций</p>
		<p>владеет навыками Навыки и/или трудовые действия: работы в кризисных ситуациях; применения приемов эффективных межличностных коммуникаций</p>

		знает Знания: основы обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		умеет Умения: вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке
		владеет навыками Навыки и/или трудовые действия: ведения обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел.			
1.1.	Основы профессиональной этики и служебного этикета	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Собеседование, Реферат, Кейс-задача
1.2.	История развития деловой этики в России	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Собеседование, Реферат, Кейс-задача
1.3.	Основные элементы делового этикета	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Контрольная работа
1.4.	Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Собеседование, Реферат, Кейс-задача
1.5.	Организация и проведение деловых приемов и презентаций	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Собеседование, Реферат, Кейс-задача
1.6.	Вербальные и невербальные средства общения	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Собеседование, Реферат, Творческое задание
1.7.	Особенности межкультурной коммуникации	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Собеседование, Реферат, Творческое задание
1.8.	Этика и этикет делового общения	3	УК-4.1, УК-3.1, УК-10.1	Контрольная работа
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			

Для оценки знаний			
1	Собеседование	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.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Для оценки умений			
2	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
3	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Профессиональная этика и этикет"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

1. Предмет этики как науки.
2. История возникновения этики.
3. Теоретическая этика.
4. Национально-культурные ценности в этике делового общения.
5. Деловые приемы и их виды.
6. Философские и религиозные основы деловой этики.
7. Этика успеха и деловая этика.
8. Нравственная жизнь организации.
9. Культура делового общения по телефону.
10. Деловая этика и международный протокол.
11. Правила деловой этики и поведение в конкретных ситуациях.
12. Фирменная культура и фирменный стиль.
13. Основные элементы делового общения – субординация.
14. Правила этики служебных отношений.
15. Техника ведения деловых переговоров.
16. Просодические (речевые) и экстралингвистические (паузы, смех ит.д) средства

общения.

17. Деловая этика в Японии.
18. Этикет в деловом общении.
19. Деловое общение и его составляющие.
20. Этикет на официальных мероприятиях.
21. Основные элементы делового общения – представления.
22. мидж деловой женщины.
23. Этические традиции российского предпринимательства.
24. Техническое обеспечение этики делового общения.
25. Современные этические принципы делового поведения сформулированные Л.Хосмером.
26. Основные положения современной деловой этики.
27. .Этикет – понятие, история возникновения.
28. .Основные личностные качества человека для успешного делового взаимодействия.
29. Коммуникативная культура.
30. Основные элементы делового общения – приветствие.
31. Имидж делового мужчины.
32. Основные элементы делового общения – обращения.
33. Ритуалы и церемонии в деловой жизни.
34. Визитная карточка – виды, история возникновения.
35. Деловые подарки и сувениры.
36. Невербальные средства общения.
37. Кинеситические формы (взгляд, позы, мимика и т.д) делового общения.
38. Коммуникативные жесты и их значение.
39. Деловая этика в Европе и Америке.
40. Проксемические (дистанция) средства общения.
41. История возникновения первых профессионально-этических кодексов.
42. Поведение в самолете.
43. .Поведение в театре.
44. .Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
45. Рассадка гостей за столом.
46. .Правила поведения за столом. Этикет еды.
47. .Презентации. Национальные особенности делового общения.
48. Эпистолярный этикет.
49. Поведение в магазине.
50. поведение в гостинице.
51. Характеристика приемов.
52. Подготовка и проведение приемов.
53. Понятие о профессиональной этике.
54. Происхождение профессиональной этики.
55. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.
56. Деловые подарки и сувениры.
57. .Этические нормы деловых связей.
58. .Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
59. Европейская деловая культура.
60. Профессионализм как нравственная черта этики.

***Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

Контрольная точка №1 (контрольная работа)

1. К какому классу дисциплин относится этика?
- 1) гуманитарных
 - 2) социальных
 - 3) технических

2. Что является специфическим аспектом, в котором человеческая жизнь рассматривается этикой?

- 1) система отношений
- 2) общение
- 3) все перечисленное

3. Что понимают под «социальными регуляторами» поведения?

- 1) традиции, право
- 2) мораль, этикет
- 3) все перечисленное

4. Что является центральной проблемой этики?

- 1) мораль
- 2) добро и зло
- 3) хорошее поведение

5. Что понимают под «кризисом ценностей»?

- 1) ситуацию, когда мораль теряет свою очевидность
- 2) ситуацию, когда люди перестают понимать, что есть добро и что есть зло
- 3) все перечисленное

6. Один из главных принципов морали:

- 1) принцип гуманизма
- 2) принцип эгоизма
- 3) принцип альтруизма

7. В чем заключается принцип альтруизма?

- 1) в заботе о благе другого человека
- 2) в готовности к самопожертвованию
- 3) все перечисленное

8. С чем часто отождествляют эгоизм?

- 1) с индивидуализмом
- 2) с нетерпимостью
- 3) с равнодушием

9. Принцип толерантности предполагает:

- 1) проявление терпимости
- 2) проявление нетерпимости
- 3) проявление равнодушия

10. Что является признаком нетерпимости?

- 1) стремление навязать свою точку зрения
- 2) стремление следовать иным нормам и ценностям, вкусам и моде
- 3) все перечисленное

11. Какую функцию выполняет общественное мнение?

- 1) организующую
- 2) охранительную
- 3) все перечисленное

12. В чем суть регулятивной функции нравственности?

- 1) регулирует поведение людей
- 2) регулирует отношения людей в обществе
- 3) все перечисленное

13. Укажите материалистическую теорию происхождения морали

- 1) Натуралистическая теория,
- 2) религиозная,
- 3) теория социальной природы морали,
- 4) субъективно-идеалистические теории.

14. Какая теория предполагает взеземное происхождение морали?

- 1) натуралистическая теория,
- 2) религиозная,
- 3) теория социальной природы морали,
- 4) субъективно-идеалистические теории.

15. Укажите структурные элементы морали.

- 1) моральное сознание.
- 2) нравственные отношения.
- 3) ультиматум.
- 4) моральная деятельность.

16. Укажите элементы морального сознания общества.

- 1) моральный кодекс.
- 2) поступок.
- 3) субъектно-субъектные отношения.
- 4) моральный принцип.

17. Какие отношения являются нравственными?

- 1) субъектно-объектные отношения.
- 2) субъектно-субъектные отношения.
- 3) объектно-субъектные отношения.
- 4) объектно-объектные отношения.

18. Какое отношение к человеку предполагают нравственные отношения?

- 1) человек человеку волк.
- 2) человек человеку друг, товарищ и брат.
- 3) человек человеку бревно.
- 4) человек человеку случайный прохожий.

19. Укажите специфику нравственного поведения.

- 1) поступок совершен из благих намерений.
- 2) поступок совершен корыстно.
- 3) поступок совершен «по случаю».
- 4) поступок совершен по воле другого человека.

20. Укажите социальные функции морали.

- 1) регулятивная.
- 2) созерцательная.
- 3) воспитательная.
- 4) познавательно-ориентирующая.

21. Форма морального сознания, в которой моральные требования выражаются наиболее

обобщен- но:

- 1) моральный поступок
- 2) моральный принцип
- 3) моральное отношение
- 4) моральная норма

22. Возможно ли несовпадение норм морали и права в обществе?
- 1) нет, поскольку мораль и право выполняют, прежде всего, регулятивную функцию.
 - 2) да. Мораль более консервативна, не меняется как право со сменой политической власти.
 - 3) нет, мораль и право одного исторического периода должны соответствовать социальным отношениям.
 - 4) являясь частью культуры, они содержат общие требования.
23. Выберите верный вариант ответа. Продолжите фразу. Во время деловых переговоров французские партнеры...
- 1) любое отступление от правил этикета воспринимают неодобрительно.
 - 2) строго соблюдают правила этикета сами, того же ожидают от своих партнеров.
 - 3) могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания или контраргументы.
 - 4) знание и соблюдение правил этикета рассматривают как обязательное условие деловых отношений
24. Выберите верные варианты ответа. Выберите правила, характеризующие особенности этикета арабских стран.
- 1) деловой этикет универсален. Никаких особенностей нет.
 - 2) необходимо учитывать религиозные традиции народа.
 - 3) особенности национальной культуры будут только мешать решению деловых вопросов, а в бизнесе любое промедление приносит убытки. И другая сторона должна это понимать.
 - 4) западным деловым дамам, а также супругам бизнесменов следует придерживаться требований к одежде.
25. Выберите верный вариант ответа. Что для арабов является одним из важнейших элементов на переговорах?
- 1) установление доверия между партнерами.
 - 2) пунктуальность.
 - 3) умение партнера проявить чувство юмора.
 - 4) свобода в деловом костюме.
26. Выберите верный вариант ответа. Укажите одну из важнейших особенностей японской деловой культуры.
- 1) коллективизм, основанный на традиционном общинном сознании, отождествлении работников себя с фирмой.
 - 2) проявление индивидуальных способностей, позволяющих выделиться на фоне коллег.
 - 3) проявление индивидуальности в выборе делового костюма.
 - 4) умение противостоять общественному мнению, общепринятым традициям.
27. Выберите верный вариант ответа, указав особенности корейской деловой культуры.
- 1) приветствуется яркость и смелость в одежде.
 - 2) употребление алкоголя не приветствуется.
 - 3) очень важно обходить дискуссии о политике.
 - 4) прежде, чем перейти к деловым вопросам, предпочтительно вести беседу на абстрактные темы.
28. Выберите верный вариант ответа, указав особенности китайской деловой культуры.
- 1) не следует ожидать пунктуальности, да и самому спешить не стоит.
 - 2) ценится яркость и индивидуальность в одежде.
 - 3) при рукопожатии не следует сильно сжимать и трясти руку партнера, будет еще лучше заменить его традиционным поклоном.
 - 4) подарок делать следует не всей организации, а определенному лицу, причем не после, а до завершения всех сделок

29. Выберите верный вариант ответа, указав особенности индийской деловой культуры.
- 1) точность и пунктуальность.
 - 2) разговоры о семье недопустимы.
 - 3) в деловой одежде предпочтительны темные тона.
 - 4) хорошей идеей будет перед деловым обсуждением поговорить на отвлеченную тему.
30. Формулировка принципа «не навреди!» предположительно принадлежит:
- 1) ЭСКУЛАПУ
 - 2) Гиппократу
 - 3) Абу Али ибн Сине
 - 4) Пирогову
31. Правило, определяющее как должен поступать работник в той или иной ситуации:
- 1) моральная норма
 - 2) моральный кодекс
 - 3) моральный поступок
 - 4) моральные действия
32. Уверенность специалиста в справедливости требований профессиональной морали:
- 1) нравственное сознание
 - 2) нравственные потребности
 - 3) нравственные знания
 - 4) нравственные убеждения
33. Соотношение профессиональной и общечеловеческой морали.
- 1) нормы профессиональной морали специфичны, поэтому с требованиями общечеловеческой морали не связаны.
 - 2) требования общечеловеческой морали являются основой формирования принципов и норм профессиональной морали.
 - 3) требования профессиональной морали дублируют общечеловеческие моральные нормы и принципы.
 - 4) поскольку есть общечеловеческие моральные нормы и принципы, необходимость в таковых для отдельных профессий не обоснована.
34. Первым профессионально-этическим кодексом считается:
- 1) «Поучение»
 - 2) «Юности честное зеркало»
 - 3) «Домострой»
 - 4) «Клятва Гиппократа».
35. Регламентация профессиональной этики работы в организации выражена в документе:
- 1) Конституция РФ.
 - 2) Уголовный кодекс.
 - 3) Этический кодекс.
 - 4) Кодекс законов о труде.
36. Профессиональная этика работника является:
- 1) учением о профессиональной морали работника
 - 2) набором профессиональных и прочих норм
 - 3) этическим кодексом организации
 - 4) совокупностью норм, принципов отдельного предприятия.
37. Объектом профессиональной этики является:
- 1) этический кодекс организации
 - 2) этическое сознание специалиста

- 3) профессиональная мораль
- 4) нравственное поведение представителя данной профессии.

38. Профессионально-этическая регламентация предполагает:

- 1) разработку и введение должностных инструкций
- 2) введение дополнительных нормативно-правовых актов
- 3) устранение конфликтных ситуаций в отдельном коллективе
- 4) разработку этического кодекса организации

39. Этический принцип работника сервиса - неразглашение тайны клиента. Это

- 1) толерантность
- 2) гуманность
- 3) конфиденциальность
- 4) терпимость.

Контрольная точка №2 (Контрольная работа)

1. Выберите верный вариант ответа. Согласно деловому этикету при встрече первым приветствует:

- 1) подчиненный руководителя
- 2) руководитель подчиненного
- 3) не приветствуют друг друга
- 4) приветствуют друг друга при наличии посторонних.

2. Выберите верный вариант ответа. Какое обращение, «ты» или «Вы», допустимо по правилам делового этикета в служебных отношениях?

- 1) обращение на «ты» сближает собеседников.
- 2) обращение на «ты», если собеседники хорошо знают друг друга.
- 3) обращение на «Вы». Это снимет возможные недоразумения в общении.
- 4) обращение на «Вы», если хочешь понравиться начальнику.

3. Выберите верный вариант ответа, продолжив фразу. В процессе телефонного разговора по правилам делового этикета

- 1) невербальные средства общения не имеют значения.
- 2) в случае необходимости по служебным делам допустим звонок в любое вечернее время и даже ночью.
- 3) поскольку мимика собеседника неизвестна, тональность речи не имеет значения.
- 4) не следует употреблять жаргонные выражения и труднопроизносимые слова.

4. Выберите верный вариант ответа. Если собеседника плохо слышно по телефону, по правилам этикета поступаю следующим образом:

- 1) прошу перезвонить.
- 2) бросаю трубку.
- 3) стараюсь говорить тихо, чтоб собеседник сам бросил трубку.
- 4) даю возможность звонящему выговориться и бросаю трубку.

5. Выберите верный вариант ответа. Клиент звонит с просьбой. Вы по правилам делового этикета ответите следующим образом:

- 1) «Позвоните в другую фирму»
- 2) «Нет, мы не сможем этого для вас сделать»
- 3) «Наша фирма этим не занимается, но мы можем предложить вам следующее».
- 4) «Извините, у нас обеденный перерыв».

6. Выберите верный вариант ответа. Укажите требование к поведению курящих сотрудников по правилам делового этикета.

- 1) курение не должно мешать делу, поэтому никаких ограничений для курящих сотрудников не должно быть.

- 2) курение возможно только в специально отведенных для этого местах.
- 3) если курит руководитель, ограничений для курящих сотрудников нет.
- 4) если курит большинство членов коллектива, ограничений для курящих сотрудников нет.

7. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно до- рогим.
- 2) подарок – это знак того, что даримая вещь вам просто не нужна.
- 3) подарок – это свидетельство корысти.
- 4) дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не сущест- вует.

8. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) при получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе дари-

тель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.

- 2) преподнесение спиртного вполне уместно.
- 3) подарки будут выглядеть веселее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой ва- шей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.
- 4) исключение из числа возможных предметов для подарка икон, жемчуга, носовых платков, часов, зеркал, ножей и др. – предрассудки. Любая вещь, преподнесенная с добрыми намерениями, будет уместна.

9. Выберите верные варианты ответа. Укажите требования вручения деловых подарков согласно этикету деловых отношений.

- 1) к посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с до- брыми пожеланиями.
- 2) то, что мужчинам цветы не дарят, является предрассудком.
- 3) отказ от подарка - очень ответственный поступок, который может быть мотивирован исключи- тельно принципиальной позицией или бестактностью дарящего.
- 4) от дарения подарков по разным поводам, чтобы не быть неверно понятыми, следует воздержат- ся.

10. Выберите верные варианты ответа. Как следует, сидя за рабочим столом, принимать клиента или посетителя?

- 1) не следует предлагать клиенту или посетителю сесть, в противном случае разговор может затя- нуться.
- 2) нужно протянуть руку для рукопожатия.
- 3) чтобы разговор не затянулся, нужно показать, что вы заняты важными делами.
- 4) встать и обойти стол навстречу клиенту или посетителю.

11. Выберите верный вариант ответа, определив соотношение этикета и морали.

- 1) мораль как общее определяет конкретные нормы этикета.
- 2) связь между ними надумана. Этикет зависит от особенностей национальной культуры, а мораль содержит общечеловеческие требования.
- 3) соотносение морали и этикета принимается человеком условно.
- 4) между ними нет связи: мораль возникла гораздо раньше, чем этикет.

12. Постыжение эмоционального состояния, проникновение в переживания клиента обозначается термином:

- 1) симпатия

- 2) толерантность
- 3) альтруизм
- 4) эмпатия

13. Терпимое отношение к клиенту обозначается термином:

- 1) эмпатия
- 2) альтруизм
- 3) толерантность
- 4) симпатия

14. Клиент высказывает свои претензии, в которых вы не считаете себя виноватым. Вы ответите следующим образом:

- 1) «Я этим вопросом не занимаюсь. До свидания»
- 2) «Я в этом не виноват, ничем не могу вам помочь»
- 3) «Не кричите, я не буду разговаривать с вами в таком тоне»
- 4) «Подождите минуту, я сейчас приглашу коллегу, который сможет вам помочь».

15. Выражение уважительного отношения к людям – это:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) скромность

16. Чувство меры, границ в общении, превышение которых может поставить человека в неловкое положение:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) точность

17. Стремление первым оказать любезность, помощь, избавить человека от неудобств и неприятностей - это:

- 1) вежливость
- 2) предупредительность
- 3) тактичность
- 4) деликатность

18. Выберите верный вариант ответа, продолжив известное высказывание Сервантеса. «Ничто не ценится так дорого и не дается так дешево, как...».

- 1) улыбка.
- 2) накопленное состояние.
- 3) вежливость.
- 4) уплата карточного долга.

19. Выберите верный вариант ответа. Умение выразить мысль так, чтобы у собеседника не осталось вопросов по сути сказанного.

- 1) тактичность.
- 2) вежливость.
- 3) точность.
- 4) скромность.

20. Выберите вариант ответа. Что является показателем вежливости королей?

- 1) скромность.
- 2) точность.
- 3) порядочность.

4) корректность.

21. Задание.

Дайте интерпретацию следующих тактических приёмов ведения переговоров.

1. Повышение сложности вопросов
2. Разделение проблемы на составляющие
3. Откладывание спорных вопросов
4. Подчеркивание общности
5. Матрица приобретений и потерь
6. Предел уступок

22. Задание.

Дайте интерпретацию аргументов-уловок

1. «Двойная бухгалтерия»
2. Аргумент к тщеславию
3. Аргумент к жалости
4. Аргумент к невежеству

5. Аргумент к личности
6. «Дамский аргумент»
7. «Бумеранг»
8. «Да, но...»

23. Задание. Опишите ситуацию: «Как повысить эффективность и этичность деловых споров и дискуссий».

24. Задание. Перечислите меры противодействия некорректным приёмам.

25. Задание. Перечислите не менее 10 качеств, которыми должны обладать участники спора.

26. Задание. Опишите эмоциональные и рациональные компоненты делового общения:

1. Оборона
2. Извинение
3. Признание- объяснение
4. Отказ слушать и обсуждать
5. Контркритика
6. Самокритика
7. Смена темы

27. Задание. Опишите функциональные и дисфункциональные (психологические издержки) стороны критики.

28. Задание. Опишите особенности успешного прохождения собеседования при трудоустройстве.

29. Задание. Опишите особенности основных видов делового общения:

1. Деловая беседа
2. Деловой разговор
3. Телефонный разговор
4. Переговоры
5. Деловые собрания и совещания
6. Доклад с презентацией
7. Ритуальные обращения

8. Деловой спор и дискуссия
9. Деловое письмо (подвиды)
10. Форум и конференция
11. Интервью для СМИ

30. Задание. Дайте характеристики основных имидж-факторов делового человека:

1. Визуальный
2. Вербальный
3. Кинетический
4. Оргкультурный
5. Коммуникационный
6. Психологический
7. Экономический

31. Задание. Перефразируя известное выражение «Место определяет человека» или «Человек определяет место», какая формула адекватнее: «Имидж создает человека» или «Человек создает имидж»? Ответ аргументируйте.

32. Задание. Приведите речевые примеры тактических подходов к сообщениям:

1. Я-подход
2. Вы-подход
3. Мы-подход

33. Задание. Представлены типичные причины неэтичного поведения в деловой коммуникации. Предложите свои убедительные аргументы и рекомендации исправления конкретных случаев:

1. Избыточное стремление к прибыли
2. Искаженное понимание верности интересам компании
3. Неконтролируемые личные амбиции
4. Надежда, что не уличат и не призовут к ответственности
5. Незнание этических норм поведения
6. Нежелание занимать этическую позицию.

34. Задание. Опишите основные этические принципы, необходимые в деловом общении, и оцените последствия в случаях их успешного применения или игнорирования.

35. Задание. Укажите базовые принципы и речевые примеры служебной субординации в деловом общении:

- 1) со стороны руководителя
- 2) со стороны подчиненного

36. Задание. Проранжируйте (по возрастающей) нижеперечисленные виды критики в соответствии с градацией жесткости: официальное письмо в высшие инстанции; сравнение с лучшим вариантом; замечание наедине; выступление в СМИ с обоснованием критической позиции; замечание в присутствии третьего лица (других); служебная записка с критикой; совет, как лучше изменить; заявление критики на собрании; конкретное предложение по совершенствованию недостатков.

Ответ обоснуйте.

37. Задание. Охарактеризуйте авторитарный и демократический стиль ведения собрания. Приведите примеры.

38. Задание. Представьте причины дефектов группового мышления и способы коррекции:

1. Конформизм и деиндивидуализация участников
2. Социальная леность
3. Влияние большинства на меньшинство
4. Влияние меньшинства на большинство
5. Поляризация группы
6. «Огруппление» мышления

39. Задание. Опишите речевые формулы телефонного разговора в указанных случаях:

1. Произвести на собеседника благоприятное впечатление
 2. Вызвать доверие к своей организации и теме разговора
 3. Произнесение фамилий, специфических названий, цифр
 4. Тактичное выражение несогласия
4. Регулирование длительности разговора

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Деловые приемы.
2. Виды и особенности деловых приемов.
3. Деловой этикет.
4. Этикет деловых приемов и презентаций
5. Подготовка и проведение презентаций.
6. Гостевой этикет и деловые приемы.
7. Способы организации и этапы проведения презентаций.
8. Виды презентаций.
9. Презентация как вид делового общения
10. Элементы и обстоятельства деловых презентаций.
11. Презентация как форма даровой коммуникации.
12. Требования делового этикета при проведении презентаций.
13. Подготовка и проведение приемов.
14. Характеристика приемов.
15. Правила поведения за столом.
16. Столовый этикет.
17. Подготовка и проведение презентаций.