

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области «Таганрогский техникум строительной индустрии и технологий»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ РО «ТТСИТ»
Н.Н. Михалева
« 30 » августа 2022 г

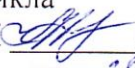


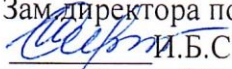
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНАЯ ДИСЦИПЛИНА

ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Специальность: 11.02.12 Почтовая связь

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению
на заседании методической комиссии
Гуманитарного цикла
Председатель МК  /Л.Н.Лавриненко/
Протокол № 1 от « 30 » 08 2022г.

СОГЛАСОВАНО
Зам. директора по УМР ТТСИиТ
 И.Б.Сырчина
« 30 » 08 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО
ОБЩЕНИЯ разработана на основе Федерального государственного образовательного
стандарта СПО по специальности: 11.02.12 ПОЧТОВАЯ СВЯЗЬ .

Организация –разработчик: Государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение Ростовской области « Таганрогский
техникум строительной индустрии и технологий»

Разработчик: В.И.ЧЕРВОНАЯ , преподаватель высшей
квалификационной категории.

СОДЕРЖАНИЕ.

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины
2. Структура и примерное содержание учебной дисциплины.
3. Условия реализации рабочей программы учебной дисциплины.
4. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ : ОХРАНА ТРУДА.

1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ.

Рабочая программа учебной дисциплины КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО: 11.02.12 ПОЧТОВАЯ СВЯЗЬ.

Рабочая программа учебной дисциплины КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ может быть использована в дополнительном профессиональном образовании в рамках реализации программ переподготовки кадров в учреждениях СПО.

1.2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ:

Учебная дисциплина КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ входит в общепрофессиональный цикл образовательной программы.

Индекс и наименование дисциплины: ОП.06 Культура делового общения.

Коды формируемых компетенций: ОК 1-9, ПК 1.2

1.3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.

ЦЕЛЬ:

- избежать ошибок в овладении профессиональными умениями в сфере деятельности

ЗАДАЧА:

- эффективно и грамотно общаться с людьми; совершенствовать межличностные взаимодействия в общении.

В результате освоения учебной дисциплины КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ обучающийся должен **УМЕТЬ:**

- осуществлять деловое общение с соблюдением требования этики, эстетики и психологии общения;
- принимать решения, отстаивать свою точку зрения;
- использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **ЗНАТЬ:**

- психологические особенности общения
- типы общения и его строение
- закономерности общения
- правила делового общения
- этические нормы взаимоотношений с клиентами
- основные приемы ведения беседы, консультирования
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях

1.4. РЕКОМЕНДУЕМОЕ КОЛИЧЕСТВО ЧАСОВ НА ОСВОЕНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Максимальная учебная нагрузка обучающихся – 81 ч., в том числе:

Всего занятий обязательных 54 ч.,

Самостоятельная работа обучающихся 27 ч

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

2.1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего):	81
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего):	54
В том числе:	
Практические занятия	30
Лекционные занятия	24
Самостоятельная работа обучающихся (всего):	27
В том числе:	
Внеаудиторная самостоятельная работа	27
Итоговая аттестация: обобщение знаний	

2.2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Введение	Роль и значение учебной дисциплины в профессиональной деятельности и в жизни.	1	0
Раздел 1: Эстетическая и этическая культура.	Общие сведения об эстетической культуре. Роль этики в деловом общении. Сферы эстетической культуры. Эстетическое воспитание и вкус. Общие сведения об этической культуре. Профессиональная этика.	5	2
	Практические занятия: 1. Ситуативные задания об эстетике. 2. Ситуативные задания «золотого правила» 3. Ситуативные задания профессионального поведения. 4. Ситуативные поведения на нормы морали.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий по разделу 1. Закрепление пройденного на лекции материала работой с конспектом. Поиск дополнительного материала по содержанию основных вопросов. Подготовка презентации по теме: «Мода и ее роль в жизни человека». Подготовка сообщения на выбранную тему. Темы сообщений к разделу №1: 1. Мода прически. 2. Мода одежды. 3. Значение дизайна в производственной сфере. 4. Эстетика быта. Подготовка к контрольной работе №1.	4	
Раздел 2: Этикет и имидж делового человека.	Принципы делового этикета. Значение словесного этикета. Культура речи. Невербальный этикет. Культура телефонного общения. Деловая беседа. Деловая переписка. Визитные карточки в деловой жизни. Деловой протокол. Поведение за столом. Интерьер рабочего помещения. Подарки в деловой сфере и повседневной жизни. Имидж делового человека. Этикет деловых отношений. Особенности национальной этики.	4	2-3
	Практические занятия: 1. Невербальный этикет. 2. Культура делового общения. 3. Законы деловой беседы 4. Деловая переписка.	10	

	<p>5. Визитные карточки в деловой жизни. 6. Деловой протокол. 7. Поведение за столом. 8. Интерьер рабочего помещения. 9. Подарки в деловой и повседневной жизни. 10. Имидж делового человека.</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашнего задания по разделу 2. Закрепление пройденного материала работой с конспектом. Поиск дополнительного материала по содержанию основных вопросов. Подготовка к контрольной работе №1. Подготовка сообщений по тематике: 1. Поведение за свадебным столом. 2. Влияние интерьера на психику человека. 3. Национальная этика.</p>	6	
	<p>Контрольная работа №1 по разделам 1,2.</p>	1	
<p>Раздел 3: Личность и ее индивидуальные особенности.</p>	<p>Психология человека: восприятие, мышление, память, воображение, внимание. Эмоциональный мир личности. Характер и темперамент личности.</p>	3	2
	<p>Практические занятия: 1. Ситуативные задания на внимательность, память, воображение. 2. Ситуативные задания на типы темперамента.</p>	4	
	<p>Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашнего задания по разделу 3. Закрепление пройденного на лекции материала работой с конспектом. Поиск дополнительного материала по содержанию основных вопросов. Подготовка к контрольной работе №2. Проработка тестовых заданий.</p>	2	
<p>Раздел 4: Психологические аспекты делового общения.</p>	<p>Психология общения. Формы общения. Функции общения. Сущность общения. Восприятие в процессе общения. Понимание в процессе общения. Общение как взаимодействие. Вербальное и невербальное общение.</p>	4	2-3
	<p>Практические занятия: 1. Выявление факторов восприятия. 2. Способы поведения человека. 3. Ситуативные задания вербального общения. 4. Ситуативные задания невербального общения. 5. Проксемика. 6. Проведение деловых совещаний. 7. Национальные стили ведения переговоров.</p>	8	

	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашнего задания по разделу 4. Закрепление пройденного на лекции материала работой с конспектом. Поиск дополнительного материала по содержанию основных вопросов. Подготовка к контрольной работе №2. Проработка тестовых заданий. Подготовка сообщения по теме : «Размещение клиентов (партнеров) на деловом приеме»	3	
Раздел 5: Конфликты в деловом общении.	Структура конфликта. Конфликтогены и его типы. Эмоциональное реагирование и саморегуляция в конфликтах. Стратегия и правила поведения в конфликтах. Способы управления конфликтами	3	2-3
	Практические занятия: 1. Ситуативные задания на выявление типов конфликтных личностей. 2. Ситуативные задания на преодоление конфликтов. 3. Кодекс поведения в конфликте. 4. Стратегия поведения в конфликтах.	4	
	Контрольная работа №2 по разделам 3,4,5	1	
	Обобщение знаний	1	

- Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:
- 1- ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств)
 - 2- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством).
 - 3- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

3.1. ТРЕБОВАНИЯ К МИНИМАЛЬНОМУ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.

Реализация учебной дисциплины требует наличие учебного кабинета.

ОБОРУДОВАНИЕ УЧЕБНОГО КАБИНЕТА:

- посадочные места по количеству обучающихся
- рабочее место преподавателя

ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ:

- компьютер
- Телевизор
- DVD
- DVD-диски
- Интернет

3.2. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ. ПЕРЕЧЕНЬ РЕКОМЕНДУЕМЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ, ИНТЕРНЕТ РЕСУРСОВ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.

ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения»
Допущено Министерством образования и науки РФ в качестве учебного пособия для НПО, М., Академия, 2010
2. В.И.Медведева «Культура делового общения»
Рекомендовано Федеральным государственным учреждением для СПО в качестве учебника для использования в учебном процессе, М., Академия, 2011

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека, М., 2001
2. Бекетова Е.Е. Тайны общения: Сб. ситуативных задач-тестов по психологии делового общения.-М., 2001
3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений.-М.,2001
4. Герман Ш.М. Беседы об эстетике.-М., 1998
5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения.-М.,1999
6. Маркичева Т.Б. Деловое общение: практические рекомендации.-М., 1997
7. Рогов Е.И. Психология общения.- М., 2001

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, устного опроса, контрольных работ, письменного опроса, выполнение рефератов, сообщений.

Итоговая аттестация в форме зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценка результатов обучения
1	2
Умения:	
Осуществлять деловое общение с соблюдением требований этики, эстетики и психологии общения	Практические занятия
Принимать решения, отстаивать свою точку зрения	Практические занятия
Использовать эффективные модели выхода из конфликтных ситуаций в общении с клиентами	Практические занятия, защита сообщений
Знания:	
Психологические особенности общения	Устный опрос
Типы общения и его строение	Устный опрос
Закономерности общения	Устный опрос
Правила делового общения	Устный опрос, письменный опрос
Этические нормы взаимоотношений с клиентами	Устный опрос, сообщения
Основные приемы ведения беседы, консультирования	Устный опрос, презентации, защита рефератов, защита сообщений
Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	Устный опрос, защита сообщений

ОК 03	<p>оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>оформления результатов поиска информации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	<p>Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста;</p>
ОК 07	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности «Почтовая связь»;</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p>
ОК 09	<p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Современных терминологических конструкций в сфере общения</p>
ОК 11	<p>Определять инвестиционную привлекательность в профессиональной</p>	<p>Делового протокола</p>

	<p>деятельности по специальности «Почтовая связь»;</p>	
ЛР 1	Осознавать себя гражданином страны	Права человека и гражданина
ЛР 2	Проявлять активную гражданскую позицию, демонстрирующую приверженность принципам честности, порядочности, открытости на условиях добровольчества	Принципы честности, порядочности, открытости
ЛР 3	Соблюдать нормы правопорядка, согласно идеалам гражданского общества, обеспечение безопасности, прав и свобод граждан России	Нормы правопорядка, прав и свобод граждан России; взаимного уважения
ЛР 4	Уважать людей труда, осознавать ценность собственного труда	Формирование в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине	Приятие традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявлять уважение к людям старшего поколения	Поддерживать волонтерские движения
ЛР 7	Осознавать приоритетную ценность личности человека ;уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех сферах и видах деятельности	Основы этики
ЛР 8	Проявлять и демонстрировать уважение к представителям этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.	Приумножать и транслировать культурные традиции и ценности многонационального российского государства

<p>ЛР 9</p>	<p>Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.</p>	<p>Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных ситуациях</p>
<p>ЛР 10</p>	<p>Заботиться о защите окружающей среды</p>	<p>Рациональное использование природных ресурсов</p>
<p>ЛР 11</p>	<p>Проявлять уважение к эстетическим ценностям</p>	<p>Обладать основами эстетической культурой</p>
<p>ЛР 12</p>	<p>Принимать семейные ценности, родительскую ответственность</p>	<p>Обладать знаниями родительской ответственности по воспитанию детей. Прививать любовь к родной природе, беречь ресурсы своего края, страны.</p>

Рассмотрено и рекомендовано
К практическому применению
На заседании методической комиссии
Гуманитарного цикла
Председатель МК
_____ Л.Н. Лавриненко
«_____» _____ 2022 г.

СОГЛАСОВАНО
Зам.директора по УМР «ГТСИиТ»
«_____» _____ 2022 г
_____ И.Б.Сырчина

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ:

ОП.06 «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

На **2022-2023** учебный год

Курс 2 группа ПСТ-26

Количество часов по учебному плану:

Максимальное - 81 ч.

Самостоятельная работа - 27 ч.

Всего занятий - 54 ч.

Преподаватель учебной дисциплины:
ЧЕРВОНАЯ ВАЛЕНТИНА ИВАНОВНА

Составлен в соответствии с рабочей программой дисциплины **ОП.06**
Культура делового общения по специальности 11.02.12 Почтовая связь

КАЛЕНДАРНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «КУЛЬТУРА
ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

Специальность: 11.02.12 Почтовая связь

№ ур.	№ ур. в теме	Темы уроков	Календ. сроки изуч. тем	Объем час.	Вид урока	Формы контроля	Домашнее задание
		Введение					
1	1	Роль и значение дисциплины в профессиональной деятельности	1 нед.	1			С.3-5
		Раздел 1: Эстетическая и этическая культура					
2	1.1	Общие сведения об этической культуре	1 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.6-9
3	1.2	Ситуативные задания об эстетике	1 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практич. работа №1	С.158
4	1.3	Сферы эстетической культуры <i>Самостоятельная работа</i> <i>Составление презентации по теме «Мода прически»</i>	2 нед.	1 1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос <i>Защита презент.</i>	С.9-11 <i>Презентац.</i>
5	1.4	Эстетическое воспитание <i>Самостоятельная работа</i> <i>Составление презентации по теме «Мода одежды»</i>	2 нед.	1 1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос <i>Защита презент.</i>	С.11-13 <i>Презентац.</i>
6	1.5	Ситуативное задание «золотого правила»	2 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практич. работа №2	С.158
7	1.6	Общие сведения об этической культуре <i>Самостоятельная работа</i> <i>Подготовить сообщение по теме: «Значение дизайна в производственной сфере»</i>	3 нед.	1 1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос <i>Защита сообщения</i>	С.13-16 <i>сообщение</i>
8	1.7	Ситуативные задания «Нормы морали»	3 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практич. работа №3	С.159
9	1.8	Профессиональная этика <i>Самостоятельная работа</i> <i>Подготовить сообщение по теме: «Эстетика быта»</i>	3 нед.	1 1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос <i>Защита сообщения</i>	С.16-18 <i>сообщение</i>
10	1.9	Ситуативные задания профессионального поведения	4 нед.	1	Урок форм.н	Практич. работа №4	С.159

					ов умений		
		Раздел 2: Этикет и имидж делового человека					
11	2.1	Деловой этикет и его принципы	4 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.19-22
12	2.2	Словесный этикет	4 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.22-27
13	2.3	Ситуативные задания невербального этикета	5 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практич. работа №5	С.28-30
14	2.4	Выявление правил этикета телефонного общения	5 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практич. работа №6	С.30-33
15	2.5	Выявление правил этикета в деловой беседе.	5 нед.	1	Урок форм.н ов .умений	Практич. работа №7	С.33-41
16	2.6	Выявление правил этикета в деловой переписке.	6 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №8	С.41-43
17	2.7	Выявление стандартных правил по созданию визитных карточек в деловой жизни	6 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №9	С.44-46
18	2.8	Выявление правил этикета в деловом протоколе.	6 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес. работа №10	С.46-50
19	2.9	Ситуативные задания поведения за столом Самостоятельная работа <i>Подготовить сообщение по теме: «Поведение за свадебным столом»</i>	7 нед.	1 2	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №11 <i>Защита сообщения</i>	С.50-53 <i>сообщение</i>
20	2.1 0	Выявление правил этикета интерьера рабочего помещения Самостоятельная работа <i>Подготовить сообщение по теме: «Влияние интерьера на психику человека»</i>	7 нед.	1 2	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №12 <i>Защита сообщения</i>	С.53-55 <i>сообщение</i>
21	2.1 1	Выявление правил этикета при выборе подарка в деловой сфере и повседневной жизни	7 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №13	С.56-58
22	2.1 2	Выявление правил этикета имиджа делового человека	8 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №14	С.59-66
23	2.1 3	Этикет деловых отношений	8 нед.	1	Урок форм.н ов.	Устный опрос	С.67-69

					знаний		
24	2.1 4	Национальная этика <i>Самостоятельная работа</i> <i>Подготовить сообщение по теме: «Национальная этика одной из стран Азии, Востока»</i>	8 нед.	1 2	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос <i>Защита сообщения</i>	С.70-72 <i>сообщение</i>
25		Контрольная работа №1	9 нед.	1	Урок контрол я	Контрольна я работа	Повтор. изуч.матер. С.3-72
		Раздел 3: Личность и ее индивидуальные особенности					
26	3.1	Психология человека	9 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.73-86
27	3.2	Эмоции личности	9 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.87-91
28	3.3	Типы темперамента	10 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.92-101
29	3.4	Ситуативные задания на внимательность, память, воображение	10 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №15	С.165-167
30	3.5	Ситуативные задания на типы темперамента <i>Самостоятельная работа</i> <i>Проанализировать тестовые ситуативные задания</i>	10 нед.	1 2	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №16 <i>Проверка анализа</i>	С.171-172 <i>выводы</i>
		Раздел 4: Психологические аспекты делового общения.					
31	4.1	Общение - основа человеческого бытия.	11 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.102-104
32	4.2	Формы общения	11 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.105-107
33	4.3	Функции общения	11 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.107-108
34	4.4	Перцептивное общение	12 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.108-110
35	4.5	Выявление факторов восприятия при общении	12 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес. работа №17	С.110-111
36	4.6	Понимание в процессе общения	12 нед.	1	Урок форм. нов. знаний	Устный опрос	С.114-117

37	4.7	Ситуативные задания на способы поведения человека.	13 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №18	С.117-119
38	4.8	Ситуативные задания вербального общения	13 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №19	С.120-122
39	4.9	Ситуативные задания невербального общения	13 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №20	С.122-127
40	4.10	Выявление качеств проксемики	14 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №21	С.127-128
41	4.11	Выявление правил этикета при проведении деловых сообщений <i>Самостоятельная работа</i> <i>Подготовка сообщения по теме: «Размещение клиентов (партнеров) на деловом приеме»</i>	14 нед.	1 3	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №22 <i>Защита сообщения</i>	С.166-168 учебник «Психология делового общения» сообщение
42	4.12	Общение по горизонтали	14 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.168 учебник «Психология делового общения»
43	4.13	Общение по вертикали	14 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.169 Учебник «Психология делового общения»
44	4.14	Выявление правил этикета национальных стилей при ведении переговоров	15 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №23	С.173 Учебник «Психология делового общения»
		Раздел 5: Конфликт в деловом общении					
45	5.1	Конфликт и его структура	15 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.129-130
46	5.2	Типы конфликтов	15 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.188-189 Учебник «Психология делового общения»
47	5.3	Конфликтогены и его типы	15 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.130-131
48	5.4	Выявление типов конфликтных личностей	16 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №24	С.206-208 Учебник «Психология делового общения»
49	5.5	Ситуативные задания на преодоление конфликтов	16 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №25	С.208-210 Учебник «Психология делового общения»
50	5.6	Выявление правил поведения в конфликте	16 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практичес.р абота №26	С.132-134,212-214 Учебник «Психология делового общения»

					ов. умений		общения»
51	5.7	Контрольная работа №2	16 нед.	1	Урок контрол я	Контр.работ а	повторение
52	5.8	Выявление стратегии поведения в производственных конфликтах	17 нед.	1	Урок форм.н ов. умений	Практическа я работа №27	с.134-136
53	5.9	Национальные конфликты	17 нед.	1	Урок форм.н ов. знаний	Устный опрос	С.137
54		Обобщение знаний	17 нед.	1			

ОСНОВНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Г.М. Шеламова «Этикет делового общения»

Допущено Министерством образования и науки РФ в качестве учебного пособия для НПО, М., Академия, 2010

2. В.И.Медведева «Культура делового общения»

Рекомендовано Федеральным государственным учреждением для СПО в качестве учебника для использования в учебном процессе, М., Академия, 2011

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИСТОЧНИКИ:

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека, М., 2001

2. Бекетова Е.Е. Тайны общения: Сб. ситуативных задач-тестов по психологии делового общения.-М., 2001

3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений.-М.,2001

4. Герман Ш.М. Беседы об эстетике.-М., 1998

5. Крижанская Ю.С. Грамматика общения.-М.,1999

6. Маркичева Т.Б. Деловое общение: практические рекомендации.-М., 1997

7. Рогов Е.И. Психология общения.- М., 2001

Министерство общего и профессионального образования Ростовской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Ростовской области «Таганрогский техникум строительной индустрии и технологий»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП .06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

По специальности : 11.02.12 Почтовая связь

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению
на заседании методической комиссии
гуманитарного цикла
Протокол № _____ от « ____ » _____ 2022 г.
Председатель МК _____ Л.Н.Лавриненко

СОГЛАСОВАНО
Зам.директора по УМР «ТТСИиТ»
_____ И.Б.Сырчина
« ____ » _____ 2022 г.

Комплект контрольно-оценочных средств разработан на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 11.02.12 Почтовая связь, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 230 от 03.04.2018 года (зарегистрирован Министерством юстиции № 50810 от 18.04.2018 г.)
- рабочей программы учебной дисциплины ОП.06 Культура делового общения, утвержденной директором техникума Н.Н.Михалевой.

Разработчик:

Червоная В.И., преподаватель высшей квалификационной категории государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Ростовской области «Таганрогский техникум строительной индустрии и технологий»

РЕЦЕНЗИЯ НА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

**ПО ДИСЦИПЛИНЕ: ОП.06 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ
ПО ПРОФЕССИИ: 29.01.05 ЗАКРОЙЩИК**

РАЗРАБОТЧИК: В.И.ЧЕРВОНАЯ, преподаватель высшей квалификационной категории

Контрольно – оценочные средства учебной дисциплины «Основы деловой культуры» предназначены для реализации государственных требований, обязательных при реализации основных профессиональных образовательных программ по профессии: 29.01.05 Закройщик базовой подготовки, утвержденной приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2018 г. № 230.

Комплект контрольно-оценочных средств составлен на основе рабочей программы учебной дисциплины «Основы деловой культуры» по профессии: 29.01.05 Закройщик. Содержание контрольно-оценочных средств включает: паспорт комплекта, результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке; материалы текущего, промежуточного и итогового контроля по учебной дисциплине.

Практические занятия и контрольные работы (тестового типа) дают возможность студентам систематизировать знания по темам и разделам изучаемой дисциплины.

Для эффективного усвоения знаний предусматривается применение информационных технологий, что позволит повысить интерес к изучению предмета.

В комплекте контрольно-оценочных средств представлены системы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины. Преподаватель уделяет внимание работе с компьютерными программами, так как возросшие требования к уровню подготовки выпускника предполагают использование современных технологий в обучении.

Контрольно-оценочные средства учебной дисциплины «Основы деловой культуры» могут быть рекомендованы для реализации в учебном процессе.

Рецензент: преподаватель «ТТСИиТ» _____ И.Б.Сырчина

РЕЦЕНЗИЯ НА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

ПО ДИСЦИПЛИНЕ: ОП.06 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ

ПО ПРОФЕССИИ: 29.01.05 ЗАКРОЙЩИК

РАЗРАБОТЧИК: В.И.ЧЕРВОНАЯ, преподаватель высшей квалификационной категории

Контрольно-оценочные средства разработаны на основе рабочей программы учебной дисциплины Основы деловой культуры и предназначены для реализации государственных требований, обязательных при реализации основных профессиональных образовательных программ по профессии: 29.01.05 Закройщик базовой подготовки, утвержденной приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 3 апреля 2018 г. № 230.

Содержание комплекта включает: паспорт контрольно-оценочных средств; формы и методы оценивания результатов; контроль и оценку результатов освоения учебной дисциплины.

Преподаватель В.И. Червоная представляет контрольные работы в тестовом варианте, что позволит студентам систематизировать знания по разделам и темам изучаемого материала.

Практические работы даны в доступной форме для их выполнения. Преподаватель предоставляет на практических занятиях самостоятельно анализировать ситуации и принимать правильные решения.

Практические и контрольные работы учебной дисциплины «Основы деловой культуры» соответствуют Государственным требованиям, обязательным при реализации основной профессиональной образовательной программы по профессии: 29.01.05 Закройщик и может быть рекомендована для реализации в учебном процессе.

Рецензент: преподаватель «ТТСИиТ» _____ Л.Н.Лавриненко
высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины
 - 3.1. Формы и методы оценивания
 - 3.2. Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам
 - 3.3. Перечень объектов контроля и оценки
4. Контрольно-оценочные материалы текущего, промежуточного и итогового контроля.
5. Оценка образовательных достижений обучающихся.

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

В результате освоения учебной дисциплины ОП.06 Основы деловой культуры обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии: 29.01.05 ЗАКРОЙЩИК следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями ОК 1-7; ПК1.1, ПК 1.3, ПК 5.1, ПК 5.2, ПК 6.1.

Умения:

У1 системно действовать в профессиональной ситуации;

У2 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;

У3 пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У4 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

У5 принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;

У6 поддерживать деловую репутацию;

У7 создавать и соблюдать имидж делового человека;

У8 организовывать рабочее место.

Знания:

З1 основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;

З2 нормы отношений и поведения в коллективе;

З3 принципы управления деловым общением;

З4 правила делового общения;

З5 основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;

З6 основы психологии производственных отношений;

З7 основы управления и конфликтологии;

З8 правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине « Основы деловой культуры» является «зачет».

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1.1

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь		
<p>У1 системно действовать в профессиональной ситуации</p> <p>ОК 1 понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2 организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.</p> <p>ОК3 анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p>	<p>классифицирует общественные отношения; определяет деловые отношения; перечисляет требования профессии к сотруднику; находит решение деловых проблем при моделировании профессиональных ситуаций</p>	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <p><i>Рубежный контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контрольная работа <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -зачет.
<p>У2 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;</p> <p>ОК 1 понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 2 организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.</p> <p>ОК3 анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p>	<p>называет понятие «этика»; объясняет понятие «профессиональная этика»; определяет категории этики; перечисляет правила делового этикета; называет особенности национальной этики</p>	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <p><i>Рубежный контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контрольная работа <p><i>Промежуточная аттестация:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - зачет.
<p>У 3 пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>ОК 2 организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения,</p>	<p>Классифицирует виды общения; понимает психологические механизмы восприятия; называет барьеры непонимания; определяет типы темперамента и их характеристики; называет</p>	<p><i>Текущий контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <p><i>Рубежный контроль:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - контрольная работа <p><i>Промежуточная</i></p>

<p>определенных руководителем. ОК3 анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p>	<p>понятие «конфликт»; квалифицирует типы конфликтов; объясняет причины и обстоятельства возникновения конфликтов; объясняет роль конфликто-генов в развитии конфликта; понимает связь между ними; составляет правила поведения в конфликтной ситуации; пользуется кодексом поведения в конфликте.</p>	<p><i>аттестация:</i> - зачет.</p>
<p>У 4 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; ОК 2 организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. ОК3 анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p>	<p>называет понятие словесный этикет; определяет показатели культуры речи; называет правила телефонного общения; характеризует элементы деловой беседы; называет понятие «служебная переписка»; определяет виды деловых писем; характеризует схему делового письма; называет правила делового протокола;</p>	<p><i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.</p>
<p>У5 принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; ОК 2 организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем. ОК3 анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. ОК 6 работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>называет сильные, слабые и несостоятельные аргументы; называет основные типы межличностного общения; использует вербальное и невербальное общение;</p>	<p><i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.</p>
<p>У6 поддерживать деловую репутацию ОК3 анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы. ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в</p>	<p>Обобщает полученные знания; находит информацию по заданной теме с использованием ресурсов Интернета; подготавливает индивидуальные проекты, рефераты и доклады, используя компьютерные технологии; называет правила телефонного общения; характеризует элементы деловой беседы; анализирует заданную ситуацию, находит формы</p>	<p><i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.</p>

профессиональной деятельности.	реализации рабочих моментов.	
У 7 создавать и соблюдать имидж делового человека; ОК 1 понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2 организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	определяет понятие «имидж»; называет составляющие имиджа делового человека; понимает значение имиджа в деловых отношениях; характеризует правила создания имиджа внешнего облика делового человека; оформления визитной карточки; интерьера.	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.
У8 организовывать рабочее место. ОК 1 понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. ОК 2 организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.	называет понятие интерьер делового помещения; перечисляет важнейшие моменты в оформлении интерьера рабочего места; характеризует значение принципов организации рабочего интерьера	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> -зачет.
Знать:		
З1 основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов;	знает понятия «Этика»; «Эстетика»; знает основные правила этикета; знает этику деловых отношений; знает основные принципы культуры обслуживания клиентов.	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.
З2 нормы отношений и поведения в коллективе;	знает формы и основные функции общения; знает роль восприятия и понимания в процессе общения; знает правила поведения в коллективе;	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> -зачет.
З3 принципы управления деловым общением;	знает понятие деловое общение; Знает нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке Знает приемы и способы управления общением в деловой сфере	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.

	Знает правила оформления деловой документации	
34 правила делового общения;	Знает правила делового общения Знает приемы и методы управления деловым общением знает основные принципы профессионального поведения; Знает специфику трудовой деятельности по профессии.	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.
35 основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;	Знает психологические аспекты делового общения. Знает основы психологии производственных отношений. Знает основные техники и приемы делового общения. Знает методы планирования и подготовки беседы и переговоров. Знает тактику ведения беседы и переговоров.	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.
36 основы психологии производственных отношений;	знает основные принципы психологии общения; Знает психологические аспекты делового общения. Знает основы психологии производственных отношений.	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.
37 основы управления и конфликтологии	знает понятие «конфликт»; знает типы конфликтов и конфликтогенов; знает стратегию и правила поведения в конфликтах.	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> - зачет.
38 правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	Знает понятия «имидж», «интерьер». Знает основные правила делового этикета по оформлению интерьера рабочего помещения. Знает, что такое деловой этикет и культура поведения на рабочем месте.	<i>Текущий контроль:</i> - устный опрос; - контроль на практическом занятии; <i>Рубежный контроль:</i> - контрольная работа <i>Промежуточная аттестация:</i> -зачет.

В рамках программы элективного курса учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания:

Код ПК, ОК, ЛР	Умения	Знания
ПК 1.2	Оказывать интернет-услуги в пунктах коллективного доступа.	По предоставлению интернет-услуг.
ПК 1.3	Обеспечивать распространение периодических печатных изданий	Деловые отношения в сфере распространения периодических печатных изданий
ПК 1.5	Обеспечивать производственно-технологические процессы отделений почтовой связи.	Этических отношений между членами коллектива
ПК 2.5	Обеспечивать информационный обмен между объектами почтовой связи по почтовым переводам	Этические и моральные нормы
ОК 01	Распознавать задачу и проблему в профессиональном и социальном контексте; выделять ее составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи или проблемы.	Актуальный профессиональный контекст, в котором приходится работать и жить.
ОК 02	Определять задачи для поиска информации;	Номенклатура информационных

ОК 03	<p>определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p>	<p>источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04	<p>Организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p>	<p>Психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05	<p>проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>	<p>Особенности социального и культурного контекста;</p>
ОК 07	<p>Соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности «Почтовая связь»;</p>	<p>Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения</p>
ОК 09	<p>Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное</p>	<p>Современных терминологических конструкций в сфере общения</p>

ОК 11	<p>программное обеспечение</p> <p>Определять инвестиционную привлекательность в профессиональной деятельности по специальности «Почтовая связь»;</p>	Делового протокола
ЛР 1	Осознавать себя гражданином страны	Права человека и гражданина
ЛР 2	Проявлять активную гражданскую позицию, демонстрирующую приверженность принципам честности, порядочности, открытости на условиях добровольчества	Принципы честности, порядочности, открытости
ЛР 3	Соблюдать нормы правопорядка, согласно идеалам гражданского общества, обеспечение безопасности, прав и свобод граждан России	Нормы правопорядка, прав и свобод граждан России; взаимного уважения
ЛР 4	Уважать людей труда, осознавать ценность собственного труда	Формирование в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»
ЛР 5	Демонстрировать приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине	Приятие традиционных ценностей многонационального народа России
ЛР 6	Проявлять уважение к людям старшего поколения	Поддерживать волонтерские движения
ЛР 7	Осознавать приоритетную ценность личности человека ;уважать собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех сферах и видах деятельности	Основы этики

ЛР 8	Проявлять и демонстрировать уважение к представителям этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп.	Приумножать и транслировать культурные традиции и ценности многонационального российского государства
ЛР 9	Соблюдать и пропагандировать правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д.	Сохранять психологическую устойчивость в ситуативно сложных ситуациях
ЛР 10	Заботиться о защите окружающей среды	Рациональное использование природных ресурсов
ЛР 11	Проявлять уважение к эстетическим ценностям	Обладать основами эстетической культурой
ЛР 12	Принимать семейные ценности, родительскую ответственность	Обладать знаниями родительской ответственности по воспитанию детей. Прививать любовь к родной природе, беречь ресурсы своего края, страны.

3. Оценка освоения учебной дисциплины:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине Основы деловой культуры, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Введение	<i>Устный опрос</i>					
Раздел 1. Эстетическая и этическая культура	<i>Устный опрос Практическая работа №№ 1,2</i>	У1, У2, 31, 32 ОК1, ОК2 ОК3,		У1, У2 31, 32 ОК1, ОК2, ОК3	<i>зачет</i>	У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38. ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК 5, ОК6
Раздел 2. Этикет и имидж делового человека	<i>Устный опрос Практическая работа №3, 4, 5, 6, 7, 8</i>	У1, У2, У4, У5 31, 32, 33, 34 ОК1, ОК2, ОК3, ОК6	<i>Контрольная работа №1</i>	У1, У2, У4 31, 33, 34 ОК1, ОК2, ОК3	<i>зачет</i>	У1, У2, У4, У3, У6, У8 31, 33, 34, 35 ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6
Раздел 3. Психологические аспекты делового общения.	<i>Устный опрос Практическая работа №9, 10</i>	У1, У2, У3, У4, У6, У7, У8 31, 32, 33, 34 ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5		У4, У7, У3, У8 31, 32, 33, 34 ОК3, ОК4, ОК5	<i>зачет</i>	У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38. ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК 5, ОК6

Раздел 4. Личность и ее индивидуальные особенности в деловом общении	<i>Устный опрос Практическая работа №11</i>	У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8 31, 32, 33, 34 ОК1,ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6			<i>зачет</i>	У1, У2,У3, У4, У5, У6, У7, У8 31, 32, 33, 34,35,36,37,38. ОК1,ОК2,ОК3,ОК4, ОК 5, ОК6
Раздел 5. Конфликтны в деловом общении.	<i>Устный опрос Практическая работа №12</i>	У1, У2, У3, У4, У5, У6, 31, 32, 33, 34, 35,36,37,38 ОК1,ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6	<i>Контрольная работа №2</i>	<i>Контрольная работа №3</i>	<i>зачет</i>	У1, У2, У3, У4, У5, У6, У7, У8 31, 32, 33, 4,35,36,37,38. ОК1,ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6

Кодификатор контрольных заданий

Функциональный признак оценочного средства (тип контрольного задания)	Код контрольного задания
Расчетное задание	РЗ
Теоретическое задание	ТЗ
Практическое задание	ПЗ
Графическое задание	ГЗ
Тест, тестовое задание	Т
Реферативное задание	Р
Ролевое задание (деловая игра)	ДИ
Исследовательское задание	ИЗ

Содержательно-компетентностная матрица оценочных средств текущего контроля (распределение типов и количества контрольных заданий по элементам знаний и умений).

Содержание учебного материала по программе УД	Код контрольного задания																Количество контрольных заданий по типам					
	31	32	33	34	35	36	37	38	У1	У2	У3	У4	У5	У6	У7	У8	Р3	Т3	П3	Т	Р	
Раздел 1. Эстетическая и этическая культура	Пз тз	Пз тз							Тз пз	Тз пз								1	3			
Раздел 2. Этикет и имидж делового человека	Тз, пз	Тз, пз	тз	тз					тз	Пз тз	Пз тз							1	4			
Раздел 3. Психологические аспекты делового общения	Тз пз		тз пз						пз	пз	тз	пз тз	пз тз	пз		тз		1	2			
Раздел 4. Личность и ее индивидуальные особенности в деловом общении	пз		пз тз		Тз пз				пз	пз	Пз тз	тз пз		тз пз				1	3			
Раздел 5. Конфликты в деловом общении	пз	Тз пз	Тз пз	тз пз					пз	пз		тз пз		тз пз				1	3			

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

3.2.1. Контрольная работа №1. (рубежный контроль)

1. Взаимосвязь морали и этики.
2. Нравственные требования к поведению закройщика.
3. Этика делового общения.
4. Организация рабочего места с учетом этикета.
5. Использование технических средств коммуникации.
6. Деловая переписка.
7. Внешний облик человека.

Время выполнения : 45 мин

Перечень объектов контроля и оценки контрольной работы №1

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Находит подходы профессионального общения	
У3 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	Правильно передает информацию устно, письменно. Соблюдает требования культуры речи, исключая слова-повторы, слова-паразиты.	
У4 поддерживать деловую репутацию	Находит правильные решения в разговоре	
У5 организовывать рабочее место	Умеет организовывать с учетом этических и эстетических норм рабочее место.	
З1 правила делового общения	Знает правила делового общения с коллегами, руководителем	
З2 этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Знает этические нормы общения с клиентами по работе, партнерами, коллегами	
З5 составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.	Знает составляющие внешнего облика человека, их предназначение.	
		5 баллов

Контрольная работа № 1Учебная дисциплина: **Основы деловой культуры**Профессия: **Закройщик**

.Условия выполнения: при выполнении контрольной работы (тестового типа) выберите только один правильный ответ.

1. Кем был впервые введен термин «этика»?

1. Цицероном
2. Архимедом
3. Аристотелем
4. Сократом

2. Этикет – это:

1. наука о морали
2. манера поведения
3. общая культура
4. система этических ценностей

3. Мораль – это:

1. система этических ценностей
2. общая культура
3. общественная жизнь общества
4. личные отношения.

4. Нормами этикета являются:

1. упорство, настойчивость
2. принципиальность, бесприкословность
3. вежливость, тактичность
4. скромность, сдержанность

5. Моральные принципы и нормы – это:

1. совесть и долг
2. достоинство и благородство
3. честь и достоинство
4. верны все компоненты перечисленные выше

6. Предупредительность – это:

1. умение оказать небольшую услугу
2. льстивость
3. угодничество
4. подбострастность

7. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

1. вежливость
2. дипломатичность
3. тактичность
4. предупредительность

8. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

1. женщины
2. мужчины
3. младшие по возрасту
4. младшие по положению

9. Первым здоровается.....

1. младший
2. мужчина с женщиной
3. девушка с пожилым мужчиной
4. верны все примеры выше перечисленные

10. Хороший вкус – это:

1. стиль
2. элегантность
3. мода
4. опрятность

11. Из приведенных примеров выберите один, который соответствует этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

1. «Алло»
2. «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
3. «Иванова нет на месте, я не знаю, где он!»
4. «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть ему что-нибудь передать?»

12. Какой из приведенных вопросов является вопросом закрытого типа?

1. «Вы согласны с данным решением?»
2. «Что вы думаете по этому вопросу?»
3. «Какое решение вы примете?»
4. «Что вы сегодня планируете делать вечером?»

13. Какой из приведенных вопросов является вопросом открытого типа?

1. «Каким вы видите свое изделие?»
2. «Вы согласны действовать так, как мы предлагаем?»
3. «Вы рады успеху?»
4. «Эта ваша точка зрения?»

14. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

1. отличаются по размеру
2. не отличаются
3. отличаются по цвету
4. отличаются за счет «украшения»

15. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

1. вежливость
2. тактичность
3. предупредительность
4. льстивость

16. Деловой протокол – это:

1. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
2. свод правил в деловых отношениях
3. свод правил в служебных отношениях
4. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки.

17. Укажите, какая позиция делового взаимодействия соответствует нравственным критериям:

1. всегда нужно ориентироваться на конечную цель
2. не доверяй никому и уважай себя
3. принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство)
4. нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь сбить самолюбие собеседника.

18. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

1. этические нормы и правила
2. помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия.
3. начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы.
4. все позиции верны

19. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету?

1. делайте все вовремя
2. думайте о других, а не только о себе
3. говорите и пишите хорошим языком
4. все «заповеди» перечисленные выше относятся к деловому этикету.

20. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

1. пунктуальности
2. первых фраз во время беседы
3. установления контакта с партнером
4. все ответы верны

21. Груши и яблоки едят:

1. с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей

2. откусывают от целого плода
3. вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода
4. вначале очищают от кожуры, а затем разрезают

22. Ножом принято чистить:

1. мандарины
2. апельсины
3. все ответы верны
4. все ответы неверны

23. Куски сахара из сахарницы берут:

1. руками
2. щипчиками
3. чайной ложкой
4. все равно как

24. Салфетку за столом принято:

1. повязывать вокруг шеи
2. засовывать за воротник
3. раскладывать на груди
4. класть на колени

25. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

1. параллельно друг другу на тарелку
2. по обе стороны тарелки
3. на тарелку крест-накрест
4. на одну сторону тарелки

26. Хлеб с общей тарелки берут:

1. руками
2. вилок, которую держат в правой руке
3. вилок, которую держат в левой руке
4. специальной вилок, лежащей на общей тарелке с хлебом

27. Что главное в подарке?

1. цена
2. искренность
3. намек
4. желание доставить радость

28. Торт и пирожные едят:

1. на десертной тарелке ложечкой или специальной вилок
2. держа в руках, аккуратно откусывая
3. верно только первое высказывание
4. верно только второе высказывание

29. Горчицу, соль и другие приправы берут:

1. кончиком ножа
2. специальной ложечкой
3. руками
4. вилок

30. В деловой сфере часто приходится обмениваться сувенирами. Какова цель дарения сувенира?

1. свидетельствует о хороших взаимодействиях.
2. способствует улучшению деловых связей
3. напоминание о какой-либо встрече или событии
4. все ответы верны

31. По случаю деловой встречи с зарубежными партнерами приходится дарить подарки. Какие подарки предпочтительнее дарить?

1. записные книжки
2. деловые календари
3. книгу, подарочного издания
4. все перечисленные подарки

32. Подарок, предназначенный для дарения на деловых встречах, носящих международный характер, должен:

1. соответствовать национальным традициям страны
2. соответствовать культурным традициям страны
3. верно только первое высказывание
4. верны оба высказывания

3.2.2 Практическая работа №1. (текущий контроль)

Тема : «Ситуативные задания нравственных принципов»

Цель: научиться владеть собой в определенных ситуациях. Находить правильные решения для разрешения ситуации.

Оборудование, инструменты, материалы: рабочая тетрадь, карточки с ситуативными заданиями

Содержание работы:

Задание 1. Внимательно проанализируйте предложенные ситуации. Найдите пути решения предложенной ситуации. Ответ оформите в рабочей тетради.

Задание 2.

Вопрос: Почему необходимо учитывать этические нормы в разрешении различных ситуаций.

Время выполнения : 45 мин

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №1

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Умеет общаться с соблюдением этических норм	
У4 принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Умеет принимать решения с учетом нравственных норм.	
З1. знает правила делового общения	Правильно применяет правила с учетом этических норм	
З2. этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Знает нравственные принципы при взаимоотношениях с коллегами, партнерами, клиентами.	
		5 баллов

3.3 Перечень объектов контроля и оценки к контрольным и практическим работам

Перечень объектов контроля и оценки контрольной работы №1

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Находит подходы профессионального общения	
У3 передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи	Правильно передает информацию устно, письменно. Соблюдает требования культуры речи, исключая слова-повторы, слова-паразиты.	
У4 поддерживать деловую репутацию	Находит правильные решения в разговоре	
У5 организовывать рабочее место	Умеет организовывать с учетом этических и эстетических норм рабочее место.	
З1 правила делового общения	Знает правила делового общения с коллегами, руководителем	
З2 этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Знает этические нормы общения с клиентами по работе, партнерами, коллегами	
З5 составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.	Знает составляющие внешнего облика человека, их предназначение.	
		5 баллов

1. Взаимосвязь морали и этики.
2. Нравственные требования к поведению закройщика.
3. Этика делового общения.
4. Организация рабочего места с учетом этикета.
5. Использование технических средств коммуникации.
6. Деловая переписка.
7. Внешний облик человека.

Перечень объектов контроля и оценки контрольной работы №2

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Находит подходы профессионального общения; межличностный контакт.	
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета.	Умеет находить оптимальные решения по ликвидации конфликтов	
З7: основы управления в конфликтологии	Знает этические нормы общения с клиентами по работе, партнерами, коллегами	
З5: основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	Знает методы и пути разрешения конфликтов при общении. Знает виды коммуникации.	
		5 баллов

1. Коммуникация и ее виды.
1. Культура межличностных контактов.
2. Конфликты в деловом общении.
3. Пути разрешения конфликта.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №1

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1 осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета	Умеет общаться с соблюдением этических норм	
У4 принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Умеет принимать решения с учетом нравственных норм.	
З1. знает правила делового общения	Правильно применяет правила с учетом этических норм	
З2. этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами	Знает нравственные принципы при взаимоотношениях с коллегами, партнерами, клиентами.	
		5 баллов

Практическая работа № 1

Тема: Ситуативные задания нравственных принципов.

Цель: Закрепление теоретических знаний об этических нормах поведения. Знать этические нормы.

Задачи:

1. Научиться владеть собой в определенных ситуациях.
2. Находить правильные решения для разрешения ситуаций.
3. Закрепить знания об этических нормах.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г.М.Шеламова «Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

1. внимательно прочитайте предложенные ситуации
2. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях?

Ситуация А:

Приемщик заказов отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

Ситуация Б:

В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

Задание 2:

Задумайтесь над своим поведением и постарайтесь критически (как бы со стороны) оценить его.

Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?

Контрольные вопросы:

1. Назовите один из основных элементов культуры.
2. Дайте определение «Этика»

Эталон ответа к практической работе № 1

Задание 1:

Ситуация А: в этой ситуации отсутствует агрессия, грубость. Присутствует: корректность, вежливость

Ситуация Б: в этой ситуации присутствует доброжелательность, вежливость, тактичность, сдержанность.

Контрольные вопросы:

1. Нравственное поведение людей
2. Этика – наука о морали.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №2

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У2:осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры речи делового этикета	Умеет общаться с соблюдением нравственных норм этикета.	
У4 принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме	Умеет принимать решения с учетом нравственных норм закройщика.	
З1. знает правила делового общения	Правильно применяет правила с учетом этических норм. Знает «золотые правила» морали.	
З2: нормы отношений и поведения в коллективе	Знает нравственные принципы при взаимоотношениях с коллегами, партнерами, клиентами. Находит правильные решения для разрешения ситуаций.	

		5 баллов

Практическая работа № 2

Тема: Нравственные требования к профессиональному поведению закройщика.

Цель: Закрепление теоретических знаний об этических нормах поведения; морали и нравственности. Знать профессиональные этические нормы поведения закройщика.

Задачи:

1. Научиться владеть собой в определенных ситуациях.
2. Находить правильные решения для разрешения ситуаций.
3. Закрепить знания профессионального поведения закройщика.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г.М. Шеламова «Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

1. Прочитайте текст учебника с.14-15
2. Выявите и проанализируйте требования к профессиональному поведению закройщика.
3. Нравственные требования закройщика оформите в тетради для практических работ

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте понятие «профессиональная этика».
2. Требования к профессиональной этике?

Эталон ответа к практической работе № 2

Задание 1:

Нравственные требования закройщика:

- уравновешанность и сдержанность
- внешний вид (одежда, волосы, макияж, руки)
- речь
- внимательность к клиенту и вежливость
- приветствие клиента
- удовлетворение запроса клиента

Контрольные вопросы:

1. Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие профессиональная этика.
2. Профессиональная этика требует высокой квалификации работников при исполнении своих профессиональных обязанностей, этических норм.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №3

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1: системно действовать в профессиональной ситуации	Умеет владеть собой в определенных ситуациях	
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	Анализировать знания к профессиональному долгу, чести, совести, достоинству.	
З1: основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов.	Правильно применяет правила с учетом этических норм. Знает значение понятий: долг, честь, совесть, достоинство.	
З2: нормы отношений и поведения в	Находит правильные решения для	

коллективе	разрешения ситуаций.	
		5 баллов

Практическая работа № 3

Тема: Деловой этикет и культура поведения

Цель: Закрепление теоретических знаний об этических нормах поведения; морали и нравственности. Знать этические нормы.

Задачи:

1. Научиться владеть собой в определенных ситуациях.
2. Находить правильные решения для разрешения ситуаций.
3. Закрепить знания к профессиональному долгу, чести, совести, достоинству.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г.М.Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

1. Внимательно изучите текст учебника стр. 11-12
2. Проанализируйте понятие «Совесть». Приведите примеры, подтверждающие это понятие. Данные занесите в тетрадь для практических работ.
3. Проанализируйте понятие «долг». Приведите примеры гражданского и служебного долга. Данные занесите в тетрадь для практических работ.
4. Проанализируйте понятие «Честь». Приведите примеры чести социальной и профессиональной группы. Данные занесите в тетрадь для практических работ
5. Проанализируйте понятие «достоинство». В чем оно выражается? Данные занесите в тетрадь для практических работ.
6. Проанализируйте понятие «скромность» и приведите примеры скромности. Данные занесите в тетрадь для практических работ.
7. Проанализируйте понятие «благородство». Требуется ли благородный человек за свои действия дополнительной огласки за благородность?

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №4

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У3: пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Использует словарный запас при общении	
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	Анализировать знания поведения, морали и нравственности. Находит правильные знания при общении.	
У6: поддерживать деловую репутацию	Умеет использовать правила этикета при общении.	
З3: принципы управления деловым общением	Знает практические навыки при ведении беседы.	
		5 баллов

Практическая работа № 4

Тема: Невербальный этикет

Цель: Закрепление теоретических знаний вида общения. Приобретение практических навыков при составлении классификации общения (в том числе невербального общения)

Задачи:

1. Научиться составлять краткий конспект.
2. Соблюдать требования при изучении материала и составлении конспекта.
3. Анализировать изученный материал.
4. Закрепить полученные знания на практике.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Изучите материал учебника (Г.М.Шеламова «Этикет делового общения» с.107-108)

Задание 2:

Проанализируйте материал, выделите главное из текста.

Задание 3:

Составьте краткий конспект по материалу. Материал оформите в тетради для практических работ.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №5

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета.	анализировать и аргументировать действия при телефонном общении.	
З1: основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов.	Правильно применяет правила с учетом этических норм при телефонном общении.	
З5: основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.	Знает приемы, помогающие партнеру чувствовать себя уверенно.	
		5 баллов

Практическая работа № 5

Тема: Культура телефонного общения.

Цель: Познакомить с этикетом телефонного общения. Закрепление теоретических знаний телефонного общения. Приобретение практических навыков при телефонном общении.

Задачи:

1. Выявить значимость телефонного общения.
2. Знать историю появления телефона.
3. Научиться использовать знания в практической деятельности.
4. Анализировать и аргументировать действия.
5. Умение работать с текстовым материалом, выделять главное.
6. Знать особенности телефонного общения.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Прочитайте текст учебника (с.24)

Задание 2:

Определите значимость телефонного общения. Данные занесите в тетрадь для практических работ.

Контрольные вопросы:

1. Когда был создан первый телефон?
2. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

Задание 3:

Группа делится на пары.

Рассмотреть ситуативные задания:

1. Звонит телефон (ваши действия)
2. Трубка снята (ваши действия)
3. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздается телефонный звонок?
4. Как пригласить к телефону коллегу?

Эталон ответа к практической работе № 5

Задание 2:

Значимость телефонного общения:

- телефон является удобным и оперативным средством общения
- по телефону обмениваются личной и служебной информацией
- экономия времени рабочего и личного

Задание 3:

1. После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка. Этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка телефона, т.к. воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе.
2. При снятии трубки необходимо сказать: «Алло», «Да», «Слушаю». В деловом общении предпочтительнее использовать информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует называть себя и предприятие скороговоркой.
3. Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать следующим образом: извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку, и, сославшись на занятость, попросите перезвонить. Возможен и другой вариант: запишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.
4. Пригласить к телефону коллегу можно таким образом: «Одну минуту» или «Сейчас» или «Иван Петрович, вас...». После этого трубка передается или аккуратно без стука кладется на стол.
Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с коллегой, например, стукнув об стол трубкой или холодным тоном пригласить коллегу.

Контрольные вопросы:

1. Первый телефон появился в 1876 году.
2. Телефонное общение – это средство формирования у партнеров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы работаете.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №6

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У3: пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Использует словарный запас при составлении писем.	
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	Анализировать знания поведения, морали и нравственности. Находит правильные знания при ведении деловой переписке.	
		5 баллов

Практическая работа № 6

Тема: Письменная форма коммуникации и деловая переписка.

Цель: Закрепление теоретических знаний деловой переписки. Приобретение практических навыков в деловой переписке.

Задачи:

1. Научиться грамотно составлять письма.
2. Соблюдать требования при составлении писем.
3. Анализировать материал.
4. Закрепить полученные знания на практике.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно изучите материал учебника (с. 35-37)

Задание 2:

Проанализируйте материал и выявите основные требования при составлении делового письма. Данные занесите в тетрадь для практических работ.

Эталон ответа к практической работе № 6

Задание 2:

Основные требования при составлении делового письма:

- исполнитель должен отчетливо представить себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме.
- письмо должно быть простым, логичным, конкретным.
- фразы должны читаться легко, без деэпричастных оборотов
- письмо должно быть убедительным и аргументированным
- написано в нейтральном тоне
- объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста
- без ошибок
- деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №7

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1: системно действовать в профессиональной ситуации	Умеет проводить переговоры; анализировать и аргументировать действия.	
З1: основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов.	Правильно применяет правила с учетом этических норм. Знает приемы, помогающие партнеру чувствовать себя уверенно. Знает этапы проведения переговоров.	
З5: основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.	Находит правильные решения для разрешения ситуаций. Знает приемы, помогающие партнеру чувствовать себя уверенно.	
		5 баллов

Практическая работа № 7

Тема: Поведение за столом

Цель: Закрепление теоретических знаний структуры беседы. Приобретение практических навыков при планировании беседы. Поведение за столом.

Задачи:

1. Научиться использовать знания в практической деятельности.
2. Анализировать и аргументировать действия.
3. Умение работать с текстовым материалом, выделять главное.
4. Знать приемы, помогающие партнеру чувствовать себя уверенно.
5. Знать этапы деловой беседы.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно изучите текстовый материал учебника (с. 28-30)

Задание 2:

Выделите этапы деловой беседы

Задание 3:

Выделите требования к проведению переговоров.

Задание 4:

Выделите структуру поведения за столом.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №9

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У3: пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Умеет правильно использовать диалект речи.	
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	Анализировать знания поведения, морали и нравственности.	
З1: основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов.	Правильно применяет правила с учетом этических норм. Знает этические нормы.	

32: нормы отношений и поведения в коллективе	Находит правильные решения для разрешения ситуаций.	
		5 баллов

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №8

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У8: организовывать рабочее место	Применяет практические навыки при организации рабочего места закройщика (интерьер)	
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	Анализировать знания поведения, морали и нравственности.	
38: правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	Знает производственные при организации рабочего места (мебель, помещение, вещи личного характера и т.д.)	
32: нормы отношений и поведения в коллективе	Находит правильные решения для разрешения ситуаций.	
		5 баллов

Практическая работа № 8

Тема: Интерьер рабочего помещения.

Цель: Закрепление теоретических знаний об этических нормах поведения; морали и нравственности. Применение практических навыков при организации рабочего места. Знать понятие «интерьер».

Задачи:

1. Научиться эстетически грамотно организовывать рабочее место.
2. Находить правильные решения в организации рабочего места.
3. Закрепить ранее полученные знания на практике.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова «Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно изучите материал учебника (с. 47-48)

Задание 2:

Проанализируйте материал и выявите основные производные при организации рабочего места.

Данные занесите в тетрадь для практических работ.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте понятие «интерьер».

Эталон ответа к практической работе № 8

Задание 2:

При организации рабочего для профессионального общения необходимо учитывать:

- мебель в офисе должна быть удобной, практичной и выдержанной
- помещение должно быть светлым
- недопустимо держать на рабочем месте вещи личного характера (фото семьи, друзей ит.д.)
- чистота и порядок

Контрольные вопросы:

1.Интерьер – это внутреннее пространство здания или помещения в здании (вестибюль, комната, зал).

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №9

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У3: пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Использует словарный запас, исключая слова-паразиты	
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	Анализировать знания поведения, морали и нравственности. Находит правильные манеры общения.	
З2: нормы отношений и поведения в коллективе	Находит правильные решения для разрешения ситуаций.	
		5 баллов

Практическая работа № 9

Тема: Выявление коммуникационных барьеров в общении.

Цель: Закрепление теоретических знаний основных показателей культуры речи. Приобретение практических навыков в выборе словарного запаса, произношения.

Задачи:

1. Научиться грамотно использовать словарный запас, исключить слова-паразиты
2. Находить правильные манеры общения.
3. Закрепить полученные знания на практике.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

1. Изучите материал учебника Г.М.Шеламова « Этикет делового общения» (с.26-27)

Задание 2:

Выделите четыре основных показателя культуры речи. Опишите их. Данные занесите в тетрадь для практических работ.

Эталон ответа к практической работе № 9

Выделяют четыре основных показателя культуры речи:

- словарный запас и словарный состав
- произношение
- грамматика
- стилистика

Словарный состав - характеризует качественную сторону речи. В него могут быть включены любые слова, за исключением нецензурных. Особое внимание следует обращать на возможности применения жаргонных слов и диалектов.

Словарный запас – является количественной характеристикой речи. Чем богаче словарный запас, тем ярче, разнообразнее речь. При большом словарном запасе говорящего у слушающих не наблюдается утомление, речь увлекает и лучше запоминается. Говорящему нет необходимости прибегать к стандартным оборотам, которые делают выступление «безликим» и оставляют слушателей равнодушными.

Произношение – ошибки в произношении «режут» слух, это вызывает насмешки и даже могут вызвать неприязнь к говорящему.

Грамматика – разговорно-бытовая речь, язык изобилует глаголами, а в деловой речи – центральное место занимают существительные. Очень редко в деловой речи используют прилагательные.

Стилистика – стиль-это яркость речи, образность, эмоциональность. Особенно важно не допускать лишних слов в речи («короче», «вот»), избитых выражений, шаблонных слов и словосочетаний.

Культурная речь – это прежде всего правильная, грамотная речь. Это верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (интересный собеседник), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №10

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У1: системно действовать в профессиональной ситуации	Умеет владеть собой в определенных ситуациях. Умеет решать ситуативные задания.	
У2: осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета	Анализировать знания поведения, морали и нравственности.	
З1: основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов.	Правильно применяет правила с учетом этических норм. Знает этические нормы. Знает виды барьер непонимания.	
З2: нормы отношений и поведения в коллективе	Находит правильные решения для разрешения ситуаций.	
		5 баллов

Практическая работа № 10

Тема: Приемы повышения эффективности общения.

Цель: Закрепление теоретических знаний вида общения. Приобретение практических навыков в различных ситуациях.

Задачи:

1. Научиться использовать знания в практической деятельности.
2. Анализировать ситуации.
3. Выявить особенности при работе в коллективе.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно изучите материал учебника (с.76-78)

Задание 2:

Выявите барьеры непонимания в коллективе. Данные запишите в тетрадь для практических работ.

Эталон ответа к практической работе № 10

Психологи выделяют четыре барьера непонимания:

1. **Фонетический барьер непонимания** появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи – скороговорки или речи с большим количеством звуков – паразитов (например: гм..., э....). Поэтому, чтобы быть понятным, надо учиться говорить внятно, разборчиво,

достаточно громко и избегать скороговорки. Пожилые люди плохо понимают быструю речь, а молодые – медленную.

2. **Семантический барьер непонимания** связан с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов (жаргон)

3. **Стилистический барьер непонимания** возникает при несоответствии стиля речи говорящего ситуации общения или стилю речи и состоянию того, кто в данный момент слушает.

4. **Логический барьер непонимания** возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит его манере доказательств. Преодолеть логические барьеры непонимания можно при помощи правильных аргументов.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №11

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У3: пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Находить правильные решения по предупреждению конфликта.	
У5: принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме.	Анализирует и аргументирует конфликтные ситуации.	
З1: основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов.	Знает типы конфликтов и пути разрешения конфликтов. Знает определение «конфликт», причины конфликтов.	
З5: основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.	Знает приемы, помогающие партнеру чувствовать себя уверенно. Знает историю возникновения конфликтологии как науки.	
		5 баллов

Практическая работа № 11

Тема: Эмоциональные реакции и их физиологические проявления.

Цель: Закрепление теоретических знаний по предупреждению и разрешению конфликтов.

Задачи:

1. Закрепить знания по предупреждению и разрешению конфликтов.
2. Знать типы конфликтов.
3. Знать пути разрешения конфликтов.
4. Знать историю возникновения конфликтологии – как науки.
5. Умение работать с текстовым материалом, выделять главное.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ, карточки с ситуативными заданиями.

Задание 1:

Внимательно прочитайте текст материала из учебника (с.125 -126)

Задание 2:

Проанализируйте текст материала и выявите следующие компоненты:

1. Кто до н.э. из древнегреческих философов изучал конфликты?
2. Понятие «конфликт» и его характеристика.
3. Типы конфликтов.

4. Причины возникновения конфликта?

5. Что значит – разрешить конфликт?

Задание 3:

Группа разбивается по 5 человек.

Каждой группе выдаются ситуации. Предлагается обыграть эти ситуации (использовать материал учебника (с.78-79)

Эталон ответа к практической работе № 11

Задание 2:

1. Древнегреческие философы, занимающиеся конфликтами являлись: Платон, Аристотель.

2. Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.

3. Типы конфликтов:

- внутриличностный
- межличностный
- межгрупповой
- конфликт между группой и личностью

4. Причины возникновения конфликта:

- непонимание друг друга
- неверные действия в планах и оценках
- бестактность партнера
- эмоциональное состояние

5. Разрешить конфликт – значит:

1. устранить конфликтную ситуацию.
2. исчерпать инцидент.

Перечень объектов контроля и оценки практической работы №12

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
У3: пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Находить правильные решения по предупреждению конфликта на производстве.	
У5: принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме.	Анализирует и аргументирует конфликтные ситуации на производстве.	
З1: основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов.	Знает типы конфликтов и пути разрешения конфликтов.	
З5: основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования.	Знает приемы, помогающие партнеру чувствовать себя уверенно.	
		5 баллов

Практическая работа № 12

Тема: Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами.

Цель: Закрепление теоретических знаний по управлению деловыми конфликтами.

Задачи:

1. Закрепить знания по управлению деловыми конфликтами.

2. Знать пути разрешения конфликтов.

3. Умение работать с текстовым материалом, выделять главное.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно прочитайте текст материала из учебника (с.128-130) и проанализируйте текст материала.

Задание 2:

Выявите пять стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Задание 3:

Охарактеризуйте структурный метод устранения конфликтов.

Задание 4:

Чего нельзя делать в конфликтной ситуации?

Задание 5:

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению

А) открытая борьба за свои интересы

Б) поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон

В) стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г) урегулирование разногласий через взаимные уступки

Д) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Задание 6:

Данные запишите в тетрадь для практических работ.

Эталон ответа к практической работе № 12

Задание 2:

Пять стратегий поведения:

- соперничество – это открытая борьба за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты; тот, кто сегодня проиграл, впоследствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях.

- сотрудничество – это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни.

- компромисс – это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы (например: желание занять одну и ту же должность).

- избегание – это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

- приспособление – это попытка сгладить противоречия, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания – сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Задание 3:

Структурный метод устранения конфликтов:

- разъяснение требований к работе, поскольку каждый сотрудник должен знать об ожидаемом уровне результатов, о том, кто предоставляет и получает различную информацию, о своих полномочиях и ответственности.

- если конфликт возникает между двумя подразделениями, то целесообразно создание промежуточной службы.

- направление усилий всех участников на достижение общих целей.
- создание системы вознаграждений: благодарность, премия, повышение по службе и т.п.

Задание 4:

В конфликтной ситуации нельзя :

- критически оценивать партнера
- приписывать ему низменные или плохие намерения
- демонстрировать свое превосходство
- обвинять партнера
- игнорировать интересы партнера
- видеть все только со своей позиции
- уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело
- преувеличивать свои заслуги.
- раздражаться, кричать, нападать
- задевать «болевые» точки партнера
- обрушивать претензии

Задание 5:

Б-а) Г –б) В –в) А – г) Д –д)

Контрольная работа № 1

Учебная дисциплина: **Основы деловой культуры**

Профессия 29.01.05 Закройщик

.Условия выполнения: при выполнении контрольной работы (тестового типа) выберите только один правильный ответ.

1. Кем был впервые введен термин «этика»?

1. Цицероном
2. Архимедом
3. Аристотелем
4. Сократом

2. Этикет – это:

1. наука о морали
2. манера поведения
3. общая культура
4. система этических ценностей

3. Мораль – это:

1. система этических ценностей
2. общая культура
3. общественная жизнь общества
4. личные отношения.

4. Нормами этикета являются:

1. упорство, настойчивость
2. принципиальность, бесприкословность

3. вежливость, тактичность
4. скромность, сдержанность

5. Моральные принципы и нормы – это:

1. совесть и долг
2. достоинство и благородство
3. честь и достоинство
4. верны все компоненты перечисленные выше

6. Предупредительность – это:

1. умение оказать небольшую услугу
2. льстивость
3. угодничество
4. подбострастность

7. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

1. вежливость
2. дипломатичность
3. тактичность
4. предупредительность

8. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

1. женщины
2. мужчины
3. младшие по возрасту
4. младшие по положению

9. Первым здоровается.....

1. младший
2. мужчина с женщиной
3. девушка с пожилым мужчиной
4. верны все примеры выше перечисленные

10. Хороший вкус – это:

1. стиль
2. элегантность
3. мода
4. опрятность

11. Из приведенных примеров выберите один, который соответствует этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

1. «Алло»
2. «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
3. «Иванова нет на месте, я не знаю, где он!»
4. «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть ему что-нибудь передать?»

12. Какой из приведенных вопросов является вопросом закрытого типа?

1. «Вы согласны с данным решением?»
2. «Что вы думаете по этому вопросу?»
3. «Какое решение вы примете?»
4. «Что вы сегодня планируете делать вечером?»

13. Какой из приведенных вопросов является вопросом открытого типа?

1. «Каким вы видите свое изделие?»
2. «Вы согласны действовать так, как мы предлагаем?»
3. «Вы рады успеху?»
4. «Эта ваша точка зрения?»

14. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

1. отличаются по размеру
2. не отличаются
3. отличаются по цвету
4. отличаются за счет «украшения»

15. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

1. вежливость
2. тактичность
3. предупредительность
4. льстивость

16. Деловой протокол – это:

1. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей

2. свод правил в деловых отношениях
3. свод правил в служебных отношениях
4. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки.

17. Укажите, какая позиция делового взаимодействия соответствует нравственным критериям:

1. всегда нужно ориентироваться на конечную цель
2. не доверяй никому и уважай себя
3. принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство)
4. нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь шадить самолюбие собеседника.

18. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

1. этические нормы и правила
2. помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия.
3. начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы.
4. все позиции верны

19. Какие «заповеди», сформулированные Дж.Ягер, относятся к деловому этикету?

1. делайте все вовремя
2. думайте о других, а не только о себе
3. говорите и пишите хорошим языком
4. все «заповеди» перечисленные выше относятся к деловому этикету.

20. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

1. пунктуальности
2. первых фраз во время беседы
3. установления контакта с партнером
4. все ответы верны

21. Груши и яблоки едят:

1. с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей
2. откусывают от целого плода
3. вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода
4. вначале очищают от кожуры, а затем разрезают

22. Ножом принято чистить:

1. мандарины
2. апельсины
3. все ответы верны
4. все ответы неверны

23. Куски сахара из сахарницы берут:

1. руками
2. щипчиками
3. чайной ложкой
4. все равно как

24. Салфетку за столом принято:

1. повязывать вокруг шеи
2. засовывать за воротник
3. раскладывать на груди
4. класть на колени

25. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

1. параллельно друг другу на тарелку
2. по обе стороны тарелки
3. на тарелку крест-накрест
4. на одну сторону тарелки

26. Хлеб с общей тарелки берут:

1. руками
2. вилкой, которую держат в правой руке
3. вилкой, которую держат в левой руке
4. специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом

27. Что главное в подарке?

1. цена
2. искренность
3. намек
4. желание доставить радость

28. Торт и пирожные едят:

1. на десертной тарелке ложечкой или специальной вилкой
2. держа в руках, аккуратно откусывая
3. верно только первое высказывание
4. верно только второе высказывание

29. Горчицу, соль и другие приправы берут:

1. кончиком ножа
2. специальной ложечкой
3. руками
4. вилкой

30. В деловой сфере часто приходится обмениваться сувенирами. Какова цель дарения сувенира?

1. свидетельствует о хороших взаимодействиях.
2. способствует улучшению деловых связей
3. напоминание о какой-либо встрече или событии
4. все ответы верны

31. По случаю деловой встречи с зарубежными партнерами приходится дарить подарки. Какие подарки предпочтительнее дарить?

1. записные книжки
2. деловые календари
3. книгу, подарочного издания
4. все перечисленные подарки

32. Подарок, предназначенный для дарения на деловых встречах, носящих международный характер, должен:

1. соответствовать национальным традициям страны
2. соответствовать культурным традициям страны
3. верно только первое высказывание
4. верны оба высказывания

**Эталон ответов
к контрольной работе № 1**

учебная дисциплина: основы деловой культуры

профессия: 29.01.05 (262019.02) Закройщик

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ответ	3	2	1	3	4	1	3	1	4	2	3	1	1	2	2	4

№ вопроса	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
ответ	4	4	4	4	4	2	2	4	1	1	2	1	2	3	4	4

Оценка при выполнении контрольной работы №1 (тестового типа)

«5» - 100-90% правильных ответов (29- 32 правильно выполненных задания)

«4» - 89-80 % правильных ответов (26 – 28 правильно выполненных задания)

«3» - 79-70 % правильных ответов (23 – 25 правильно выполненных задания)

«2» - 69 % и менее правильных ответов (22 задания и ниже)

В контрольной работе (тестового типа) при выполнении заданий учащемуся ставится:

1 балл, если он правильно выполнил задание

0 баллов - если учащийся не выполнил задание или не справился с заданием правильно

Контрольная работа № 2

Учебная дисциплина: Основы деловой культуры

Профессия: 29.01.05 Закройщик

.Условия выполнения: при выполнении контрольной работы №3 (тестового типа) выберите только один правильный ответ, за исключением вопросов № 4, № 9 (эти вопросы даны на соответствие)

1. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

1. возраста
2. пола
3. национальности
4. все ответы верны

2. Кинесика изучает:

1. внешнее проявление человека
2. интерес к собеседнику
3. прикосновения в процессе общения
4. манеру поведения

3. Какая информация лучше запомнится вашим собеседником?

1. информация, приводящая к двусмысленности.
2. большой объем информации
3. текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания

4. важная информация, сообщаемая по ходу беседы и приходящаяся на середину диалога

4. Установите соответствие между понятиями и их характеристиками.

К каждому понятию из первого столбца подберите характеристику из второго столбца. Данные варианты занесите в таблицу.

Позиция	Характеристика позиций
1. конфликт	А) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей Б) столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению В) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей Г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп Д) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения
2. внутриличностный конфликт	
3. межличностный конфликт	
4. межгрупповой конфликт	
4. конфликт между группой и личностью	

Таблица:

1	2	3	4	5

5. Причина, способствующая возникновению конфликта:

1. неконтролируемость эмоционального состояния
2. поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон
3. урегулирование разногласий через взаимные уступки
4. избегание друг друга

6. Конфликтная ситуация – это:

1. накопившиеся противоречия
2. стечения обстоятельств
3. тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами
4. поиск решения с двух сторон

7. Конфликтогены – это слова, действия (бездействие), которые:

1. удовлетворяют интересы двух сторон
2. помогают разрешить конфликты
3. способствуют возникновению конфликта
4. препятствуют возникновению конфликта

8. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон – это:

1. соперничество
2. приспособление
3. избегание
4. сотрудничество

9. Установите соответствие между понятиями и их характеристиками.

К каждой позиции из первого столбца, подберите позицию из второго столбца. Данные ответы занесите в таблицу.

Понятие	Характеристики понятий
1. сотрудничество	А) открытая борьба за свои интересы Б) поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон В) стремление выйти из конфликта, не решая его Г) урегулирование разногласий через взаимные уступки Д) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами
2. компромисс	
3. избегание	
4. соперничество	
5. приспособление	

Таблица:

1	2	3	4	5

10. Какая позиция, соответствует компромиссу?

1. одна из сторон, обладает достаточной властью и авторитетом
2. обе стороны обладают одинаковой властью
3. когда иного выбора нет и терять уже нечего
4. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов

11. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, умения сдерживать свои эмоции, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации?

1. компромисс
2. сотрудничество
3. избегание
4. соперничество

12. Какая позиция соответствует приспособлению?

1. недостаток власти для решения проблемы желаемым способом
2. лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения
3. открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации.
4. обрушивать на партнера множество претензий

13. Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликтной ситуации?

1. не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию
2. демонстрируйте свое превосходство
3. старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
4. настаивать на своей позиции

14. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?

1. критически оценивать партнера
2. учитывать интересы партнера по общению
3. исходить из добрых намерений партнера
4. не отвергать предложения партнера, рассматривать все предложения и оценивать все «за» и «против».

15. Укажите особенность, характеризующая флегматика:

1. повышенная активность
2. энергичность
3. общительность
4. молчаливость

16. Укажите особенность, характеризующая холерика:

1. ровное и спокойное настроение
2. невыразительность речи
3. выдержанность
4. энергичность

17. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

1. сангвиника
2. меланхолика
3. флегматика
4. холерика

18. В течении жизни у человека могут изменяться:

1. черты характера
2. темперамент
3. оба ответа верны
4. оба ответа неверны

19. Основой характера является:

1. воля
2. эмоции
3. способности
4. исполнительность

20. Проявление эмоций зависит:

1. от темперамента
2. от воспитания
3. оба ответа верны
4. оба ответа неверны

21. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:

1. по вербальным средствам общения

2. по невербальным средствам общения

3. оба ответа верны

4. оба ответа неверны

22. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это:

1. сотрудничество

2. соперничество

3. приспособление

4. избегание

23. При какой стратегии поведения развиваются способности слушания, приобретаются навыки аргументации, вырабатывается умение сдерживать свои эмоции, появляется опыт совместной работы?

1. соперничество

2. приспособление

3. сотрудничество

4. избегание

24. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?

1. обрушивать на партнера множество претензий

2. исходить из добрых намерений партнера

3. учитывать интересы партнера по общению

4. идти на компромисс

**Эталон ответов
к контрольной работе № 2**

учебная дисциплина: основы деловой культуры

профессия: 29.01.05 Закройщик

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Ответ	4	1	3	1Б 2В 3А 4Г 5Д	1	1	3	4	1Б 2Г 3В 4А 5Д	2	2	2

№ вопроса	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Ответ	1	1	4	4	3	1	1	3	3	1	3	1

Оценка при выполнении контрольной работы №3 (тестового типа)

«5» - 100-90% правильных ответов (29- 32 правильно выполненных задания)

«4» - 89-80 % правильных ответов (26 – 28 правильно выполненных задания)

«3» - 79-70 % правильных ответов (23 – 25 правильно выполненных задания)

«2» - 69 % и менее правильных ответов (22 задания и ниже)

В контрольной работе (тестового типа) при выполнении заданий учащемуся ставится:

1 балл - если он правильно выполнил задание; 0 баллов – если он не справился с заданием; за исключением вопроса № 6 (этот вопрос дан на соответствие, оценка ставится по количеству правильных ответов: пять правильных ответов: 5 баллов; четыре правильных ответов- 4 балла; три правильных ответа– 3 балла; два правильных ответа – 2 балла; один правильный ответ – 1 балл; все неправильные ответы- 0 баллов).

ЗАЧЕТНАЯ РАБОТА (тестового типа)

Учебная дисциплина: **Основы деловой культуры**

Профессия: 29.01.05 Закройщик

.Условия выполнения: при выполнении зачетной работы (тестового типа) выберите только один правильный ответ, за исключением вопросов № 33, № 40 (эти вопросы даны на соответствие)

1. Кем был впервые введен термин «этика»?

1. Цицероном
2. Архимедом
3. Аристотелем
4. Сократом

2. Этикет – это:

1. наука о морали
2. манера поведения
3. общая культура
4. система этических ценностей

3. Мораль – это:

1. система этических ценностей
2. общая культура
3. общественная жизнь общества
4. личные отношения.

4. Нормами этикета являются:

1. упорство, настойчивость

2. принципиальность, бесприкословность
3. вежливость, тактичность
4. скромность, сдержанность

5. Моральные принципы и нормы – это:

1. совесть и долг
2. достоинство и благородство
3. честь и достоинство
4. верны все компоненты перечисленные выше

6. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

1. вежливость
2. дипломатичность
3. тактичность
4. предупредительность

7. Хороший вкус – это:

1. стиль
2. элегантность
3. мода
4. опрятность

8. Какой из приведенных вопросов является вопросом закрытого типа?

1. «Вы согласны с данным решением?»
2. «Что вы думаете по этому вопросу?»
3. «Какое решение вы примете?»
4. «Что вы сегодня планируете делать вечером?»

9. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

1. отличаются по размеру
2. не отличаются
3. отличаются по цвету
4. отличаются за счет «украшения»

10. Деловой протокол – это:

1. осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
2. свод правил в деловых отношениях
3. свод правил в служебных отношениях
4. правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки.

11. Укажите, какая позиция делового взаимодействия соответствует нравственным критериям:

1. всегда нужно ориентироваться на конечную цель
 2. не доверяй никому и уважай себя
 3. принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство)
 4. нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседника.
- отличаются за счет «украшения»

12. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

1. пунктуальности
2. первых фраз во время беседы
3. установления контакта с партнером
4. все ответы верны

13. Ножом принято чистить:

1. мандарины
2. апельсины
3. все ответы верны
4. все ответы неверны

14. Салфетку за столом принято:

1. повязывать вокруг шеи
2. засовывать за воротник
3. раскладывать на груди
4. класть на колени

15. Хлеб с общей тарелки берут:

1. руками
2. вилок, которую держат в правой руке

3. вилок, которую держат в левой руке
4. специальной вилок, лежащей на общей тарелке с хлебом

16. Что главное в подарке?

1. цена
2. искренность
3. намек
4. желание доставить радость

17. Общение – это:

1. сложный процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более людей
2. процесс взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания друг друга
3. обмен информацией
4. все высказывания верны

18. Деловое общение – это:

1. общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела
2. условия, для сотрудничества людей с целью осуществления значимых для них целей
3. установление и развитие отношений сотрудничества между коллегами по работе, конкурентами, клиентами, партнерами и т.п.
4. все высказывания верны

19. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

1. внешний вид
2. образование
3. социальный статус
4. возраст

20. Невозможно представить себе человека, которому не приходилось бы выступать публично. Что обычно мешает человеку чувствовать себя уверенным в ходе выступления?

1. нечеткое осознание цели выступления и путей ее достижения
2. опасение оговориться, допустить оплошность
3. неумение держаться или говорить перед аудиторией, неумение выражать свои мысли в логической последовательности
4. все, перечисленные выше позиции верны

21. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

1. скрытое наблюдение
2. неуверенность
3. превосходство и гордость
4. «заигрывание»

22. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику.

Это:

1. презрение
2. интерес к собеседнику и его признание
3. проявление подчеркнутого неуважения
4. превосходство над собеседником

23. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

1. руки, скрещенные на груди
2. руки на бедрах
3. рука, поддерживающая подбородок
4. руки, сведенные за спину

24. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

1. руки, скрещенные на груди
2. указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком
3. прикрытие рта ладонью
4. руки, сведенные за спину

25. Определяющим фактором дистанции между общающимися является:

1. социально-возрастные различия
2. культурные различия
3. половые различия
4. национальные различия

26. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению?

1. во время разговора не перебивает, дает возможность клиенту высказаться до конца

2. внимательно слушает клиента
3. проявляет искренний интерес к словам клиента и его критическим замечаниям
4. все позиции верны

27. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента – это прием:

1. «золотые слова»
2. «зеркало отношений»
3. «терпеливый слушатель»
4. все ответы верны

28. Что способствует успеху делового общения?

1. говорить только о себе
2. выделить свое «Я»
3. навязывать свою точку зрения
4. учитывать интерес собеседника

29. Сильные аргументы лучше приводить:

1. только в конце диалога
2. в середине диалога
3. в начале диалога
4. в начале и конце диалога

30. Соблюдение чувства меры в разговоре – это:

1. вежливость
2. дипломатичность
3. тактичность
4. предупредительность

31. Кинесика изучает:

1. внешнее проявление человека
2. интерес к собеседнику
3. прикосновения в процессе общения
4. манеру поведения

32. Какая информация лучше запомнится вашим собеседником?

1. информация, приводящая к двусмысленности.
2. большой объем информации
3. текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания
4. важная информация, сообщаемая по ходу беседы и приходящаяся на середину диалога

33. Установите соответствие между понятиями и их характеристиками.

К каждому понятию из первого столбца подберите характеристику из второго столбца. Данные варианты занесите в таблицу.

Позиция	Характеристика позиций
1. конфликт	А) конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей
2. внутриличностный конфликт	Б) столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению
3. межличностный конфликт	В) состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей
4. межгрупповой конфликт	Г) столкновение противоположно направленных интересов различных групп
4. конфликт между группой и личностью	Д) противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения

Таблица:

1	2	3	4	5

34. Причина, способствующая возникновению конфликта:

1. неконтролируемость эмоционального состояния
2. поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон
3. урегулирование разногласий через взаимные уступки
4. избегание друг друга

35. Какая позиция, соответствует компромиссу?

1. одна из сторон, обладает достаточной властью и авторитетом
2. обе стороны обладают одинаковой властью
3. когда иного выбора нет и терять уже нечего
4. одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов

36. Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликтной ситуации?

1. не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию
2. демонстрируйте свое превосходство
3. старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
4. настаивать на своей позиции

37. Чего нельзя допускать в условиях конфликта?

1. критически оценивать партнера
2. учитывать интересы партнера по общению
3. исходить из добрых намерений партнера
4. не отвергать предложения партнера, рассматривать все предложения

38. В течении жизни у человека могут изменяться:

1. черты характера
2. темперамент
3. оба ответа верны
4. оба ответа неверны

39. Основой характера является:

1. воля
2. эмоции
3. способности
4. исполнительность

40. Установите соответствие между понятием и их характеристикой.

К каждому понятию из первого столбца подберите характеристику из второго столбца. Данные занесите в таблицу.

Понятие	Характеристика понятия
1. сотрудничество	А) открытая борьба за свои интересы
2. компромисс	Б) поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон
3. избегание	В) стремление выйти из конфликта, не решая его
4. соперничество	Г) урегулирование разногласий через взаимные уступки
5. приспособление	Д) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами

Таблица:

1	2	3	4	5

**Эталон ответов
к зачетной работе (тестового типа)**

учебная дисциплина: основы деловой культуры
профессия: 29.01.05 Закройщик

№ вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Ответ	3	2	1	3	4	3	2	1	2	4	4	4	2	4	1	2

№ вопроса	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Ответ	4	4	1	4	3	2	1	2	1	4	3	4	4	3	1	3

№ вопроса	33	34	35	36	37	38	39	40
Ответ	1Б 2В 3А 4Г 5Д	1	2	1	1	1	1	1Б 2Г 3В 4А 5Д

Оценка при выполнении зачетной работы (тестового типа)

«5» - 100-90% правильных ответов (44 – 48 правильно выполненных задания)

«4» - 89-80 % правильных ответов (39 - 43 правильно выполненных задания)

«3» - 79-70 % правильных ответов (34 - 38 правильно выполненных задания)

«2» - 69 % и менее правильных ответов (33 задания и ниже)

В контрольной работе (тестового типа) при выполнении заданий учащемуся ставится:

1 балл - если он правильно выполнил задание; 0 баллов – если он не справился с заданием; за исключением вопроса 33, № 40 (этот вопрос дан на соответствие, оценка ставится по количеству правильных ответов: пять правильных ответов: 5 баллов; четыре правильных ответов- 4 балла; три правильных ответа– 3 балла; два правильных ответа – 2 балла; один правильный ответ – 1 балл; все неправильные ответы- 0 баллов).

3.2.2 зачет (промежуточная аттестация)

Время проведения дифференцированного зачета – 45 минут

Вопросы к зачету

1. Деловая культура и ее роль в обществе.
2. Взаимосвязь морали и этики.
3. Мораль в формировании личности.
4. Элементы корпоративного имиджа.
5. Этика делового общения.
6. Этика речевой коммуникации.
7. Культура телефонного общения
8. Этика письменной переписки
9. Составляющие внешнего облика человека.
10. Внешний облик человека в театре
11. Внешний облик человека на работе.
12. Внешний облик человека на прогулке.
13. Особенности при работе с клиентом.
14. Функции общения.
15. Вербальное общение. Его роль.
16. Невербальное общение.
17. Техника беседы и консультирования.
18. Планирование беседы.
19. Способы убеждения при беседе.
20. Основные трудности при переговорах.
21. Этикет встреч с иностранными партнерами.
22. Этикет переговоров с иностранными партнерами.
23. Подготовка и проведение приемов.
24. Правила общения по телефону.
25. Пути разрешения конфликтов на производстве.

Критерии оценивания

Устный ответ.

Оценка "5" ставится, если учащийся:

- 1) Показывает глубокое и полное знание и понимание объёма программного материала; полное понимание сущности рассматриваемых понятий, явлений и закономерностей, теорий, взаимосвязей;
- 2) Умеет составить полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно подтверждать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно и аргументировано делать анализ, обобщения, выводы. Устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации. Последовательно, чётко, связно, обоснованно и безошибочно излагать учебный материал; давать ответ в логической последовательности с использованием принятой терминологии; делать собственные выводы; формулировать точное определение и истолкование основных понятий, законов, теорий; при ответе не повторять дословно текст учебника; излагать материал литературным языком; правильно и обстоятельно отвечать на дополнительные вопросы преподавателя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, применять систему условных обозначений при ведении записей, сопровождающих ответ; использование для доказательства выводов из наблюдений и опытов;
- 3) Самостоятельно, уверенно и безошибочно применяет полученные знания в решении проблем на творческом уровне; допускает не более одного недочёта, который легко исправляет по требованию преподавателя; имеет необходимые навыки работы с приборами, чертежами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

Оценка "4" ставится, если учащийся:

- 1) Показывает знания всего изученного программного материала. Дает полный и правильный ответ на основе изученных теорий; незначительные ошибки и недочёты при воспроизведении изученного материала, определения понятий; дал неполные, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях из наблюдений и опытов; материал излагает в определенной логической последовательности, при этом допускает одну негрубую ошибку или не более двух недочетов и может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами; правильно отвечает на дополнительные вопросы учителя.
- 2) Умеет самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике в видоизменённой ситуации, соблюдать основные правила культуры устной речи и сопровождающей письменной, использовать научные термины;
- 3) Не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно).

Оценка "3" ставится, если ученик:

1. усвоил основное содержание учебного материала;
2. материал излагает несистематизированно, фрагментарно, не всегда последовательно;
3. показывает недостаточную сформированность отдельных знаний и умений; выводы и обобщения аргументирует слабо, допускает в них ошибки.
4. допустил ошибки и неточности в использовании научной терминологии, определения понятий дал недостаточно четкие;
5. не использовал в качестве доказательства выводы и обобщения из наблюдений, фактов, опытов или допустил ошибки при их изложении;
6. испытывает затруднения в применении знаний, необходимых при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;

7. отвечает неполно на вопросы преподавателя (упуская и основное), или воспроизводит содержание текста учебника, но недостаточно понимает отдельные положения, имеющие важное значение в этом тексте;

8) обнаруживает недостаточное понимание отдельных положений при воспроизведении текста учебника (записей, первоисточников) или отвечает неполно на вопросы преподавателя, допуская одну-две грубые ошибки.

Оценка "2" ставится, если учащийся:

1. не усвоил и не раскрыл основное содержание материала;
2. не делает выводов и обобщений.
3. не знает и не понимает значительную или основную часть программного материала в пределах поставленных вопросов;
4. или имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;
- 5) или при ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи преподавателя.

Оценка "1" ставится, если учащийся:

- 1) не может ответить ни на один из поставленных вопросов;
- 2) полностью не усвоил материал.

Примечание.

По окончании устного ответа учащегося педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка.

Оценка выполнения практических работ.

Оценка "5" ставится, если учащийся:

1. правильно определил цель работы
2. выполнил работу в полном объеме и правильно

3. проявляет организационно-трудовые умения

Оценка "4" ставится, если учащийся выполнил требования к оценке "5", но:

1. было допущено два-три недочета;
2. не более одной негрубой ошибки и одного недочета,

Оценка "3" ставится, если учащийся:

1. правильно определил цель работы, работу выполняет правильно не менее чем наполовину
2. были допущены ошибки в описании наблюдений, ситуаций
3. допускает грубую ошибку в ходе рассмотрения ситуации, которая исправляется по требованию преподавателя.

Оценка "2" ставится, если учащийся:

1. не определил самостоятельно цель работы, выполнил работу не правильно и не полностью
2. или опыты, измерения, вычисления, наблюдения производились неправильно

Оценка "1" ставится, если учащийся:

1. полностью не сумел начать и не выполняет работу; показывает отсутствие умений.

Оценка при выполнении контрольных работ (тестового типа)

«5» - 100-90% правильных ответов

«4» - 89-80 % правильных ответов

«3» - 79-70 % правильных ответов

«2» - 69 % и менее правильных ответов

В контрольной работе (тестового типа) при выполнении заданий учащемуся ставится:

1 балл, если он правильно выполнил задание

0 баллов - если учащийся не выполнил задание или не справился с заданием правильно

Система оценки образовательных достижений обучающихся.

Универсальная шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка уровня подготовки	
	Балл (отметка)	Вербальный аналог
90-100%	5	отлично
80-89%	4	хорошо
70-79%	3	удовлетворительно
Менее 70%	2	неудовлетворительно

Лист согласования

Дополнения и изменения к комплекту КОС на учебный год

Дополнения и изменения к комплекту КОС на _____ учебный год по дисциплине

В комплект КОС внесены следующие изменения:

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Ростовской области
«Таганрогский техникум строительной индустрии и технологий»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ СТУДЕНТОВ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

ОП.06 КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

по специальности: 11.02.12 Почтовая связь

Рассмотрено и рекомендовано к утверждению
на заседании методической комиссии
гуманитарного цикла
Протокол №__ от _____ 2022 г
Председатель МК _____Л.Н.Лавриненко

СОГЛАСОВАНО
Зам.директора по УМР «ТТСИиТ»
_____И.Б.Сырчина
«__»_____2022 г.

Составитель : Червоная Валентина Ивановна, преподаватель ГБПОУ РО «ТТСИиТ» высшей квалификационной категории

Методические указания по выполнению практических работ разработаны в соответствии с рабочей программой ОП.06 Культура делового общения по специальности: 11.02. 12 Почтовая связь. Соответствуют требованиям Федерального государственного образовательного стандарта.

Содержание

1. Введение
2. Пояснительная записка
3. Перечень практических работ
4. Указания по выполнению практических работ
5. Приложение

Введение

Учебная дисциплина «Основы деловой культуры» изучается учащимися на первом курсе. Методические рекомендации по выполнению практических работ обеспечивают реализацию рабочей программы по «Основам деловой культуры»

Реализация программы обеспечит компетентность будущих специалистов в области сферы обслуживания, как неотъемлемой части их профессионализма в период вступления в самостоятельную жизнь.

Переход к рыночным отношениям сопровождается созданием развитой инфраструктуры ярмарок, аукционов, рекламы, торговых предприятий и т.д. На пути освоения рынка происходит построение деловых отношений в бизнесе и сфере обслуживания.

Современные условия жизни показывают, что в важными факторами успеха в работе являются манера вести себя, знания и навыки в области делового этикета, внутренняя культура и деликатность. Очень важно видеть себя со стороны, нацелить себя на терпеливую и трудную работу над собой, глубже понять себя и других, реализовать свой творческий потенциал, научиться управлять своими эмоциями, слышать и понимать другого человека.

Любая профессия предъявляет к человеку определенные требования. Чтобы соотнести эти требования со своими возможностями, следует провести краткий анализ личных качеств, умений и интересов, необходимых для профессии «Закройщик». Все это можно понять только на практических занятиях.

Пояснительная записка

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование практических умений, необходимых в последующей профессиональной деятельности и вступления в самостоятельную жизнь.

В соответствии с ведущей дидактической целью содержанием практических занятий является решение разного рода задач, в том числе профессиональных (анализ проблемных ситуаций, личных качеств, решение ситуационных задач). На практических занятиях учащиеся овладевают умениями и навыками, которые будут использовать в профессиональной деятельности и жизненных ситуациях.

Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения, личные качества и интересы, необходимые для специалистов.

В результате изучения учебной дисциплины «Основы деловой культуры» учащийся должен знать:

- правила делового общения
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации а производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, макияж, аксессуары и др.
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- поддерживать деловую репутацию
- создавать и соблюдать имидж делового человека
- организовывать рабочее место

Данная дисциплина «Основы деловой культуры» при изучении тесно связана с учебными дисциплинами: «Основы менеджмента», «История костюма» и в процессе изучения - прослеживается теснейшая ее связь с этими дисциплинами.

Перечень практических работ

№ практической работы	Тема практической работы
1	Ситуативные задания нравственных принципов
2	Нравственные требования к профессиональному поведению закройщика
3	Деловой этикет и культура поведения
4	Невербальный этикет
5	Культура телефонного общения
6	Письменная форма коммуникации и деловая переписка
7	Поведение за столом
8	Интерьер рабочего помещения
9	Выявление коммуникационных барьеров в общении
10	Приемы повышения эффективности общения
11	Эмоциональные реакции и их физиологические проявления
12	Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами.

Практическая работа № 1

Тема: Ситуативные задания нравственных принципов.

Цель: Закрепление теоретических знаний об этических нормах поведения. Знать этические нормы.

Задачи:

1. Научиться владеть собой в определенных ситуациях.
2. Находить правильные решения для разрешения ситуаций.
3. Закрепить знания об этических нормах.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г.М.Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

1. внимательно прочитайте предложенные ситуации
2. Каким нравственным требованиям соответствуют действия работников в следующих ситуациях?

Ситуация А:

Приемщик заказов отлучился с рабочего места и этим вызвал задержку в обслуживании клиентов: «Извините, что задержал вас, сейчас быстро все улажу».

Ситуация Б:

В секции самообслуживания покупательница брала пару туфель для примерки и при этом несколько пар, стоявших рядом упали. Покупательница растерялась и смутилась. Продавщица спокойно подошла и поставила обувь на место, сказав покупательнице: «Ничего страшного, это происходит часто».

Задание 2:

Задумайтесь над своим поведением и постарайтесь критически (как бы со стороны) оценить его. Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?

Контрольные вопросы:

1. Назовите один из основных элементов культуры.
2. Дайте определение «Этика»

Эталон ответа к практической работе № 1

Задание 1:

Ситуация А: в этой ситуации отсутствует агрессия, грубость. Присутствует: корректность, вежливость

Ситуация Б: в этой ситуации присутствует доброжелательность, вежливость, тактичность, сдержанность.

Контрольные вопросы:

1. Нравственное поведение людей
2. Этика – наука о морали.

Практическая работа № 2

Тема: Нравственные требования к профессиональному поведению закройщика.

Цель: Закрепление теоретических знаний об этических нормах поведения; морали и нравственности. Знать профессиональные этические нормы поведения закройщика.

Задачи:

1. Научиться владеть собой в определенных ситуациях.
2. Находить правильные решения для разрешения ситуаций.
3. Закрепить знания профессионального поведения закройщика.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г.М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

1. Прочитайте текст учебника с.14-15
2. Выявите и проанализируйте требования к профессиональному поведению закройщика.
3. Нравственные требования закройщика оформите в тетради для практических работ

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте понятие «профессиональная этика».
2. Требования к профессиональной этике?

Эталон ответа к практической работе № 2

Задание 1:

Нравственные требования закройщика:

- уравновешанность и сдержанность
- внешний вид (одежда, волосы, макияж, руки)
- речь
- внимательность к клиенту и вежливость
- приветствие клиента
- удовлетворение запроса клиента

Контрольные вопросы:

1. Совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, входит в понятие профессиональная этика.
2. Профессиональная этика требует высокой квалификации работников при исполнении своих профессиональных обязанностей, этических норм.

Практическая работа № 3

Тема: Деловой этикет и культура поведения

Цель: Закрепление теоретических знаний об этических нормах поведения; морали и нравственности. Знать этические нормы.

Задачи:

1. Научиться владеть собой в определенных ситуациях.
2. Находить правильные решения для разрешения ситуаций.
3. Закрепить знания к профессиональному долгу, чести, совести, достоинству.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г.М.Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

1. Внимательно изучите текст учебника стр. 11-12
2. Проанализируйте понятие «Совесьть». Приведите примеры, подтверждающие это понятие. Данные занесите в тетрадь для практических работ.
3. Проанализируйте понятие «долг». Приведите примеры гражданского и служебного долга. Данные занесите в тетрадь для практических работ.
4. Проанализируйте понятие «Честь». Приведите примеры чести социальной и профессиональной группы. Данные занесите в тетрадь для практических работ
5. Проанализируйте понятие «достоинство». В чем оно выражается? Данные занесите в тетрадь для практических работ.
6. Проанализируйте понятие «скромность» и приведите примеры скромности. Данные занесите в тетрадь для практических работ.
7. Проанализируйте понятие «благородство». Требуется ли благородный человек за свои действия дополнительной огласки за благородность?

Практическая работа № 4

Тема: Невербальный этикет

Цель: Закрепление теоретических знаний вида общения. Приобретение практических навыков при составлении классификации общения (в том числе невербального общения)

Задачи:

1. Научиться составлять краткий конспект.
2. Соблюдать требования при изучении материала и составлении конспекта.
3. Анализировать изученный материал.
4. Закрепить полученные знания на практике.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Изучите материал учебника (Г.М.Шеламова «Этикет делового общения» с.107-108)

Задание 2:

Проанализируйте материал, выделите главное из текста.

Задание 3:

Составьте краткий конспект по материалу. Материал оформите в тетради для практических работ.

Практическая работа № 5

Тема: Культура телефонного общения.

Цель: Познакомить с этикетом телефонного общения. Закрепление теоретических знаний телефонного общения. Приобретение практических навыков при телефонном общении.

Задачи:

1. Выявить значимость телефонного общения.
2. Знать историю появления телефона.
3. Научиться использовать знания в практической деятельности.
4. Анализировать и аргументировать действия.
5. Умение работать с текстовым материалом, выделять главное.
6. Знать особенности телефонного общения.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Прочитайте текст учебника (с.24)

Задание 2:

Определите значимость телефонного общения. Данные занесите в тетрадь для практических работ.

Контрольные вопросы:

1. Когда был создан первый телефон?
2. Почему нельзя использовать служебный телефон для личных разговоров?

Задание 3:

Группа делится на пары.

Рассмотреть ситуативные задания:

1. Звонит телефон (ваши действия)
2. Трубка снята (ваши действия)
3. Что делать, если во время вашей беседы с клиентом раздастся телефонный звонок?
4. Как пригласить к телефону коллегу?

Эталон ответа к практической работе № 5

Задание 2:

Значимость телефонного общения:

- телефон является удобным и оперативным средством общения
- по телефону обмениваются личной и служебной информацией
- экономия времени рабочего и личного

Задание 3:

1. После звонка быстро снимите трубку. Не «срывайте» трубку во время звонка. Этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка телефона, т.к. воздействие телефонных звонков отрицательно сказывается на нервной системе.
2. При снятии трубки необходимо сказать: «Алло», «Да», «Слушаю». В деловом общении предпочтительнее использовать информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует называть себя и предприятие скороговоркой.
3. Правила телефонного этикета и вежливости предписывают поступать следующим образом: извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку, и, сославшись на занятость, попросите перезвонить. Возможен и другой вариант: запишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.
4. Пригласить к телефону коллегу можно таким образом: «Одну минуту» или «Сейчас» или «Иван Петрович, вас...». После этого трубка передается или аккуратно без стука кладется на стол.
Не рекомендуется приглашать криком или демонстрировать свои прохладные отношения с коллегой, например, стукнув об стол трубкой или холодным тоном пригласить коллегу.

Контрольные вопросы:

1. Первый телефон появился в 1876 году.
2. Телефонное общение – это средство формирования у партнеров вашего имиджа и имиджа учреждения, в котором вы работаете.

Практическая работа № 6

Тема: Письменная форма коммуникации и деловая переписка.

Цель: Закрепление теоретических знаний деловой переписки. Приобретение практических навыков в деловой переписке.

Задачи:

1. Научиться грамотно составлять письма.
2. Соблюдать требования при составлении писем.
3. Анализировать материал.
4. Закрепить полученные знания на практике.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно изучите материал учебника (с. 35-37)

Задание 2:

Проанализируйте материал и выявите основные требования при составлении делового письма. Данные занесите в тетрадь для практических работ.

Эталон ответа к практической работе № 6

Задание 2:

Основные требования при составлении делового письма:

- исполнитель должен отчетливо представить себе сообщение, которое хочет передать, и точно знать, как это выразить в понятной, сжатой и доступной форме.
- письмо должно быть простым, логичным, конкретным.
- фразы должны читаться легко, без деэпричастных оборотов
- письмо должно быть убедительным и аргументированным
- написано в нейтральном тоне
- объем делового письма не должен превышать двух страниц машинописного текста
- без ошибок

- деловое письмо должно быть корректным, написано вежливым тоном

Практическая работа № 7

Тема: Поведение за столом

Цель: Закрепление теоретических знаний структуры беседы. Приобретение практических навыков при планировании беседы. Поведение за столом.

Задачи:

1. Научиться использовать знания в практической деятельности.
2. Анализировать и аргументировать действия.
3. Умение работать с текстовым материалом, выделять главное.
4. Знать приемы, помогающие партнеру чувствовать себя уверенно.
5. Знать этапы деловой беседы.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно изучите текстовый материал учебника (с. 28-30)

Задание 2:

Выделите этапы деловой беседы

Задание 3:

Выделите требования к проведению переговоров.

Задание 4:

Выделите структуру поведения за столом.

Практическая работа № 8

Тема: Интерьер рабочего помещения.

Цель: Закрепление теоретических знаний об этических нормах поведения; морали и нравственности. Применение практических навыков при организации рабочего места. Знать понятие «интерьер».

Задачи:

1. Научиться эстетически грамотно организовывать рабочее место.
2. Находить правильные решения в организации рабочего места.
3. Закрепить ранее полученные знания на практике.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно изучите материал учебника (с. 47-48)

Задание 2:

Проанализируйте материал и выявите основные производные при организации рабочего места. Данные занесите в тетрадь для практических работ.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте понятие «интерьер».

Эталон ответа к практической работе № 8

Задание 2:

При организации рабочего для профессионального общения необходимо учитывать:

- мебель в офисе должна быть удобной, практичной и выдержанной
- помещение должно быть светлым
- недопустимо держать на рабочем месте вещи личного характера (фото семьи, друзей ит.д.)

- чистота и порядок

Контрольные вопросы:

1. Интерьер – это внутреннее пространство здания или помещения в здании (вестибюль, комната, зал).

Практическая работа № 9

Тема: Выявление коммуникационных барьеров в общении.

Цель: Закрепление теоретических знаний основных показателей культуры речи. Приобретение практических навыков в выборе словарного запаса, произношения.

Задачи:

1. Научиться грамотно использовать словарный запас, исключить слова-паразиты
2. Находить правильные манеры общения.
3. Закрепить полученные знания на практике.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

1. Изучите материал учебника Г.М.Шеламова « Этикет делового общения» (с.26-27)

Задание 2:

Выделите четыре основных показателя культуры речи. Опишите их. Данные занесите в тетрадь для практических работ.

Эталон ответа к практической работе № 9

Выделяют четыре основных показателя культуры речи:

- словарный запас и словарный состав
- произношение
- грамматика
- стилистика

Словарный состав - характеризует качественную сторону речи. В него могут быть включены любые слова, за исключением нецензурных. Особое внимание следует обращать на возможности применения жаргонных слов и диалектов.

Словарный запас – является количественной характеристикой речи. Чем богаче словарный запас, тем ярче, разнообразнее речь. При большом словарном запасе говорящего у слушающих не наблюдается утомление, речь увлекает и лучше запоминается. Говорящему нет необходимости прибегать к стандартным оборотам, которые делают выступление «безликим» и оставляют слушателей равнодушными.

Произношение – ошибки в произношении «режут» слух, это вызывает насмешки и даже могут вызвать неприязнь к говорящему.

Грамматика – разговорно-бытовая речь, язык изобилует глаголами, а в деловой речи – центральное место занимают существительные. Очень редко в деловой речи используют прилагательные.

Стилистика – стиль-это яркость речи, образность, эмоциональность. Особенно важно не допускать лишних слов в речи («короче», «вот»), избитых выражений, шаблонных слов и словосочетаний.

Культурная речь – это прежде всего правильная, грамотная речь. Это верный тон общения, манера разговора, точно подобранные слова. Чем больше словарный запас человека, тем он лучше владеет языком, больше знает (интересный собеседник), легче выражает свои мысли и чувства, а также понимает себя и других.

Практическая работа № 10

Тема: Приемы повышения эффективности общения.

Цель: Закрепление теоретических знаний вида общения. Приобретение практических навыков в различных ситуациях.

Задачи:

1. Научиться использовать знания в практической деятельности.
2. Анализировать ситуации.
3. Выявить особенности при работе в коллективе.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно изучите материал учебника (с.76-78)

Задание 2:

Выявите барьеры непонимания в коллективе. Данные запишите в тетрадь для практических работ.

Эталон ответа к практической работе № 10

Психологи выделяют четыре барьера непонимания:

1. **Фонетический барьер непонимания** появляется в результате использования непонятного языка, невыразительной речи, речи – скороговорки или речи с большим количеством звуков – паразитов (например: гм..., э...). Поэтому, чтобы быть понятым, надо учиться говорить внятно, разборчиво, достаточно громко и избегать скороговорки. Пожилые люди плохо понимают быструю речь, а молодые – медленную.
2. **Семантический барьер непонимания** связан с многозначностью слов любого языка, когда участники общения используют различные значения слов (жаргон)
3. **Стилистический барьер непонимания** возникает при несоответствии стиля речи говорящего ситуации общения или стилю речи и состоянию того, кто в данный момент слушает.
4. **Логический барьер непонимания** возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит его манере доказательств. Преодолеть логические барьеры непонимания можно при помощи правильных аргументов.

Практическая работа № 11

Тема: Эмоциональные реакции и их физиологические проявления.

Цель: Закрепление теоретических знаний по предупреждению и разрешению конфликтов.

Задачи:

1. Закрепить знания по предупреждению и разрешению конфликтов.
2. Знать типы конфликтов.
3. Знать пути разрешения конфликтов.
4. Знать историю возникновения конфликтологии – как науки.
5. Умение работать с текстовым материалом, выделять главное.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ, карточки с ситуативными заданиями.

Задание 1:

Внимательно прочитайте текст материала из учебника (с.125 -126)

Задание 2:

Проанализируйте текст материала и выявите следующие компоненты:

1. Кто до н.э. из древнегреческих философов изучал конфликты?
2. Понятие «конфликт» и его характеристика.
3. Типы конфликтов.
4. Причины возникновения конфликта?
5. Что значит – разрешить конфликт?

Задание 3:

Группа разбивается по 5 человек.

Каждой группе выдаются ситуации. Предлагается обыграть эти ситуации (использовать материал учебника (с.78-79)

Эталон ответа к практической работе № 11

Задание 2:

1. Древнегреческие философы, занимающиеся конфликтами являлись: Платон, Аристотель.
2. Конфликт – это столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений, целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения, взглядов партнеров по общению.
3. Типы конфликтов:
 - внутриличностный
 - межличностный
 - межгрупповой
 - конфликт между группой и личностью
4. Причины возникновения конфликта:
 - непонимание друг друга
 - неверные действия в планах и оценках
 - бестактность партнера
 - эмоциональное состояние
5. Разрешить конфликт – значит:
 1. устранить конфликтную ситуацию.
 2. исчерпать инцидент.

Практическая работа № 12

Тема: Управление деловыми конфликтами при работе с клиентами.

Цель: Закрепление теоретических знаний по управлению деловыми конфликтами.

Задачи:

1. Закрепить знания по управлению деловыми конфликтами.
2. Знать пути разрешения конфликтов.
3. Умение работать с текстовым материалом, выделять главное.

Время выполнения практической работы: 1 ч

Оборудование: Учебник Г. М. Шеламова « Деловая культура и психология общения», тетрадь для практических работ.

Задание 1:

Внимательно прочитайте текст материала из учебника (с.128-130) и проанализируйте текст материала.

Задание 2:

Выявите пять стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Задание 3:

Охарактеризуйте структурный метод устранения конфликтов.

Задание 4:

Чего нельзя делать в конфликтной ситуации?

Задание 5:

Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению

А) открытая борьба за свои интересы

Б) поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон

В) стремление выйти из конфликта, не решая его.

Г) урегулирование разногласий через взаимные уступки

Д) тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

Задание 6:

Данные запишите в тетрадь для практических работ.

Эталон ответа к практической работе № 12

Задание 2:

Пять стратегий поведения:

- соперничество – это открытая борьба за свои интересы. Данная стратегия используется тогда, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты; тот, кто сегодня проиграл, впоследствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому эта стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях.
- сотрудничество – это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни.
- компромисс – это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна тогда, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременно их желания невыполнимы (например: желание занять одну и ту же должность).
- избегание – это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своего. Данную стратегию рекомендуется использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.
- приспособление – это попытка сгладить противоречия, поступаясь своими интересами. Если нужда другого человека окажется более важной, чем ваша, а переживания – сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Задание 3:

Структурный метод устранения конфликтов:

- разъяснение требований к работе, поскольку каждый сотрудник должен знать об ожидаемом уровне результатов, о том, кто предоставляет и получает различную информацию, о своих полномочиях и ответственности.
- если конфликт возникает между двумя подразделениями, то целесообразно создание промежуточной службы.
- направление усилий всех участников на достижение общих целей.
- создание системы вознаграждений: благодарность, премия, повышение по службе и т.п.

Задание 4:

В конфликтной ситуации нельзя :

- критически оценивать партнера
- приписывать ему низменные или плохие намерения
- демонстрировать свое превосходство
- обвинять партнера
- игнорировать интересы партнера
- видеть все только со своей позиции
- уменьшать заслуги партнера и его вклад в общее дело
- преувеличивать свои заслуги.
- раздражаться, кричать, нападать
- задевать «болевые» точки партнера
- обрушивать претензии

Задание 5:

Б-а) Г –б) В –в) А – г) Д –д)

Аннотация
к дисциплине ОП.06 Культура делового общения

По специальности: 11.02.12 Почтовая связь

Дисциплина относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла программы подготовки специалистов среднего звена.

Цели и задачи дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

уметь:

- системно действовать в профессиональной ситуации
- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме
- поддерживать деловую репутацию
- создавать и соблюдать имидж делового человека
- организовывать рабочее место

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- основные принципы этики, психологии общения, профессионального поведения и культуры обслуживания клиентов
- нормы отношения и поведения в коллективе
- принципы управления деловым общением
- правила делового общения
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения

Требования к уровню усвоения содержания курса

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции: ОК 1-7; ПК 1.1, 1.3, 5.1, 5.2, 6.1.

Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной деятельности	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	36
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	36
В том числе:	
Практические занятия	12
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	-
Итоговая аттестация: обобщение знаний	

Содержание дисциплины

Введение

Раздел 1: Эстетическая и этическая культура

Раздел 2: Этикет и имидж делового человека

Раздел 3: Психологические аспекты делового общения

Раздел 4: Личность и ее индивидуальные особенности в деловом общении

Раздел 5: Конфликты в деловом общении

