

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ  
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
«АПШЕРОНСКИЙ ЛЕСХОЗ-ТЕХНИКУМ»

**Комплект контрольно-оценочных средств**  
для проведения текущей и промежуточной аттестации  
в форме дифференцированного зачета  
по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения  
в рамках основной профессиональной образовательной программы  
по специальности СПО  
35.02.14 Охотоведение и звероводство

Апшеронск  
2017 год

Одобрена  
Решением УМО специальности  
35.02.14 Охотоведение и  
звероводство  
протокол № 01  
«29» августа 2017 г.  
Председатель УМО

---

Рассмотрена  
педагогическим советом  
и протокол № 01  
от «31» августа 2017 г.

Утверждаю  
Директор ГБПОУ КК  
«АЛХТ»

---

Комплект контрольно-оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения разработан с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности среднего профессионального образования 35.02.14 Охотоведение и звероводство (утверждённый приказом Министерства образования и науки РФ № 463 от 7 мая 2014 года, зарегистрирован в Минюсте РФ 03 июля 2014 года №32950), укрупненная группа специальностей 35.00.00 Сельское, лесное и рыбное хозяйство, на основе рабочей программы по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения для специальности среднего профессионального образования 35.02.14 Охотоведение и звероводство ГБПОУ КК «АЛХТ», Положения о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Организация разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Апшеронский лесхоз-техникум»

Разработчик: Радченко Наталья Владимировна, преподаватель  
ГБПОУ КК «АЛХТ»

Рецензенты:

## I. Паспорт комплекта оценочных средств

### 1. Область применения комплекта оценочных средств

Комплект оценочных средств предназначен для оценки результатов освоения по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения для специальности среднего профессионального образования естественнонаучного профиля 35.02.14 Охотоведение и звероводство ГБПОУ КК «АЛХТ»

Таблица 1

Результаты освоения (объекты оценивания)	Коды ОК и ПК	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
<b>уметь:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета. <b>знать:</b> правила делового общения.	ПК 1.1. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 3.4. ОК 1,2,3	Применение в процессе делового взаимодействия правил профессионального поведения и этикета.	Устный опрос, ПЗ №1	Входной контроль  Текущий контроль  Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	ПК 1.1. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 3.4. ОК 1,2,3	Умение работать в команде, выполнять в ней различные роли, отстаивать своё мнение. Применение в процессе делового взаимодействия правил профессиональной этики	Устный опрос, ПЗ №2	Текущий контроль  Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи <b>знать:</b> этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.	ПК 1-4	Умение использовать в своей речи слова с нейтральным содержанием. Умение исключать в общении нецензурную брань, жаргонизмы, сленг, слова с отрицательной коннотацией.	Устный опрос, ПЗ №3	Текущий контроль  Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме <b>знать:</b> основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	ПК 1.2. ПК 1.5.  ПК 3.1. ПК 3.5.  ОК 4,5,6	Владение техниками ведения переговоров. Установление контакта и устранение барьеров в общении. Использование элементов публичного стиля.	Устный опрос, ПЗ №4	Текущий контроль  Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> поддерживать деловую репутацию <b>знать:</b> формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.5. ПК 3.6. ОК 1,4,6,9	Применение законов и правил аргументации и убеждения, правил слушания. Умение применять официально-деловой стиль в общении	Устный опрос, ПЗ № 5	Текущий контроль  Дифференцированный зачет

<p><b>уметь:</b> создавать и соблюдать имидж делового человека;</p> <p><b>знать:</b> составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;</p>	<p>ПК 1.2. ПК 1.5. ПК 3.1. ОК 7,8,9</p>	<p>Умение влиять на деловое общение с помощью специально подобранной одежды, аксессуаров, макияжа, прически, речи, мимики и др.</p>	<p>Устный опрос, ПЗ №6</p>	<p><i>Текущий контроль</i></p> <p><i>Дифференцированный зачет</i></p>
<p><b>уметь:</b> организовывать рабочее место</p> <p><b>знать:</b> правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения;</p>	<p>ПК 3.7. ПК 4.2.  ОК 2,3,5,7,</p>	<p>Умение организовать свое рабочее место</p>	<p>Устный опрос, ПЗ №7</p>	<p><i>Текущий контроль</i></p> <p><i>Дифференцированный зачет</i></p>

## 2. Комплект оценочных средств

### 2.1 Задания для проведения входного, текущего контроля Входной контроль Вариант 1

1	<p>Этикет – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) наука о морали</li> <li>2) общая культура</li> <li>3) правила поведения</li> <li>4) нравственность</li> </ol>
2	<p>Любовь ко всему миру, всем людям, способность к милосердию -</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) патриотизм</li> <li>2) гуманизм</li> <li>3) эгоизм</li> <li>4) альтруизм</li> </ol>
3	<p>Согласно этическим нормам не следует представлять:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Младшего по возрасту – старшему по возрасту</li> <li>2) женщину – мужчине</li> <li>3) имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус</li> <li>4) одного сотрудника – группе сотрудников</li> </ol>
4	<p>Деловое общение – это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) процесс становления и развития контактов, необходимых для совместной деятельности</li> <li>2) образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций</li> <li>3) вид социальных отношений, направленных на реализацию какого-то общего дела</li> <li>4) однонаправленная связь, предполагающая передачу информации</li> </ol>
5	<p>Факторы, которые способствуют эффективности общения (выберите лишнее)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проявление искренности и доброжелательности</li> <li>2) заинтересованность</li> <li>3) навязывание своей точки зрения</li> <li>4) внимательное слушание собеседника</li> </ol>
6	<p>К этическим нормам в процессе делового телефонного разговора относятся следующие высказывания</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) «Сидорова нет на месте»</li> <li>2) «Алла Викторовна еще не пришла обеда»</li> <li>3) «Куда я попала?»</li> <li>4) «Очень приятно с вами разговаривать, но сейчас я должна уйти»</li> </ol>
7	<p>Общение с клиентом работника сферы обслуживания эффективно, если он:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обдумывает, как бы показать свою начитанность</li> <li>2) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает</li> <li>3) внимательно слушает, дает возможность высказаться</li> <li>4) сосредоточен на своих личных проблемах</li> </ol>

8	В конфликте запрещено (выбрать лишнее) 1) обрушивать на партнера множество претензий 2) преувеличивать свои заслуги 3) раздражаться, нападать и кричать 4) извиняться
9	К правилам критики относятся следующие положения (выберите лишнее) 1) авторитет критикующего не должен быть подвергнут сомнению, поэтому он не должен говорить о подобных ошибках в своей работе 2) целесообразно подсказать критикуемому решение трудных вопросов 3) последняя фраза должна содержать мысль, вселяющую в критикуемого веру в собственные силы 4) надо дать возможность высказаться критикуемому
10	Предприниматель ведет себя НЕэтично, если 1) основывает свои действия на принципах равенства, доверия, взаимоуважения 2) ориентируется только на конечную цель 3) соблюдает законы государства 4) использует цивилизованные методы в конкурентной борьбе

## Вариант 2

1	Нормами этикета являются: 1) упорство и настойчивость 2) вежливость и тактичность 3) принципиальность 4) беспрекословность
2	Любовь к Отечеству, к своему народу - 1) патриотизм 2) гуманизм 3) эгоизм 4) альтруизм
3	Закончите фразу: «согласно общим правилам вежливости, первый приветствует...» 1) опаздывающий – ожидающего 2) старший – младшего 3) стоящий – проходящего 4) находящийся в помещении – входящего
4	Укажите признак делового общения: 1) личные чувства роли не играют, интересы дела превыше всего 2) цель общения может быть неосознаваемой 3) партнер по общению выбирается по принципу личной симпатии 4) собеседники могут иметь разную степень осведомленности по обсуждаемому вопросу
5	Факторы, которые способствуют эффективности общения (выберите лишнее) 1) учет психологического состояния собеседника 2) принципиальность, настойчивость 3) терпимость по отношению к мнению собеседника 4) способность принять точку зрения собеседника
6	К этическим нормам в процессе делового телефонного разговора относятся следующие высказывания: 1) «С кем я разговариваю?» 2) «Не знаю, где Сидоров и когда будет» 3) «Будьте добры, позвоните Ивану Петровича» 4) «Имеем мы право пообедать? Позвоните после часа»
7	Соблюдение чувства меры в разговоре – это 1) вежливость 2) дипломатичность 3) тактичность 4) предупредительность
8	В кодекс поведения в конфликте входят следующие правила (выбрать лишнее) 1) замолчите первым 2) не давайте партнеру отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах 3) открыто боритесь за свои интересы 4) учитывайте интересы оппонента
9	К правилам критики относятся следующие положения (выберите лишнее) 1) критику надо начинать с похвалы 2) следует критиковать работу, а не человека 3) целесообразнее критиковать сотрудника публично 4) необходимые качества критикующих высказываний – спокойный тон, ссылка на факты
10	Руководитель организации ведет себя НЕэтично, если 1) вовлекает всех исполнителей задания в процесс обсуждения целей, сроков, методов, ответственности и тд

- |                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2) умеет быть внимательным слушателем<br>3) старается, чтобы его авторитет не пострадал ни при каких обстоятельствах<br>4) благодарит сотрудника в присутствии его товарищей по работе |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Критерии оценки**

- Оценка «отлично» выставляется за 90-100% правильных ответов;
- Оценка «хорошо» выставляется за 70-90% правильных ответов;
- Оценка «удовлетворительно» выставляется за 51-69% правильных ответов;
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется за 0-50% правильных ответов.

## **Тема 1. Правила делового общения**

### **Устный опрос**

1. Перечислите принципы и правила делового общения.
2. Назовите формы делового общения..
3. Охарактеризуйте виды делового общения.
4. Опишите структуру делового общения.
5. Какие особенности профессионального общения вы знаете?

### **Критерии оценки устного ответа**

**Оценка «отлично»** ставится, если обучающийся:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего 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 учителя. Самостоятельно и рационально использовать наглядные пособия, справочные материалы, учебник, дополнительную литературу, первоисточники; 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 учителя; имеет необходимые навыки работы с приборами, чертежами, схемами и графиками, сопутствующими ответу; записи, сопровождающие ответ, соответствуют требованиям.

4. Хорошее знание карты и использование ее, верное решение географических задач.

**Оценка «хорошо»** ставится, если обучающийся

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. В основном правильно даны определения понятий и использованы научные термины;

4. Ответ самостоятельный;

5. Наличие неточностей в изложении географического материала;

6. Определения понятий неполные, допущены незначительные нарушения последовательности изложения, небольшие неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях;

7. Связное и последовательное изложение; при помощи наводящих вопросов учителя восполняются сделанные пропуски;

8. Наличие конкретных представлений и элементарных реальных понятий изучаемых географических явлений;

9. Понимание основных географических взаимосвязей;

10. Знание карты и умение ей пользоваться;

11. При решении географических задач сделаны второстепенные ошибки.

**Оценка «удовлетворительно»** ставится, если обучающийся:

1. Усвоил основное содержание учебного материала, имеет пробелы в усвоении материала, не препятствующие дальнейшему усвоению программного материала;

2. Материал излагает 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 для решения задач различных типов, при объяснении конкретных явлений на основе теорий и законов, или в подтверждении конкретных примеров практического применения теорий;

7. Отвечает неполно на вопросы (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 учителя, допуская одну-две грубые ошибки.

9. Слабое знание географической номенклатуры, отсутствие практических навыков работы в области географии (неумение пользоваться компасом, масштабом и т.д.);

10. Скучны географические представления, преобладают формалистические знания;

11. Знание карты недостаточное, показ на ней сбивчивый;

12. Только при помощи наводящих вопросов ученик улавливает географические связи.

**Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если обучающийся:

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. Имеет слабо сформированные и неполные знания и не умеет применять их к решению конкретных вопросов и задач по образцу;

5. При ответе (на один вопрос) допускает более двух грубых ошибок, которые не может исправить даже при помощи учителя.

6. Имеются грубые ошибки в использовании карты.

7. Не может ответить ни на один из поставленных вопросов;

8. Полностью не усвоил материал.

**Примечание.** По окончании устного ответа обучающимся педагогом даётся краткий анализ ответа, объявляется мотивированная оценка. Возможно привлечение других обучающихся для анализа ответа, самоанализ, предложение оценки.

**Практические занятия** (см. «Методические указания по проведению практических занятий по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения для специальности среднего профессионального образования 35.02.14 Охотоведение и звероводство»)

П.3. № 1 Профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета.

**Самостоятельная внеаудиторная работа** (см. «Методические рекомендации по организации и проведению внеаудиторной самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения для специальности среднего профессионального образования 35.02.14 Охотоведение и звероводство»)

СВР № 1 Подготовить сообщение по теме: «Типы сторон общения: межличностная, когнитивная, коммуникативно-информационная, эмотивная, конативная».

СВР № 2 Подготовить тезисы выступления: «Модели общения».

### **Тема 2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами** **Устный опрос**

1. Охарактеризуйте этические нормы делового общения.

2. Этические нормы взаимоотношений с коллегами

3. Этические нормы взаимоотношений с партнерами

4. Этические нормы взаимоотношений с клиентами

ПЗ №2 Простые приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

ПЗ № 3 Передача информации устно и письменно с соблюдением культуры речи.

СВР № 3 Подготовить доклад по теме: «Основные принципы этики делового общения между подчиненным и руководителем».

СВР № 4 Подготовить сообщение по теме: «Основные принципы этики делового общения по «горизонтали».

СВР № 5 Составить «заповеди» делового человека (Кодекс чести профессионала).

СВР № 6 Подготовить сообщение по теме: «Профессиональная культура общения и деловой этикет».

### **Тема 3. Основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования** **Устный опрос**

1. Основные техники делового общения

2. Основные приёмы делового общения

3. Правила слушания, ведения беседы

4. Правила убеждения, консультирования

ПЗ № 4 Принятие решения, аргументация в отстаивании своей точки зрения в корректной форме

СВР № 7 Подготовить сообщение по теме: «Коммуникационные эффекты в искусстве убеждения».

СВР № 8 Составить таблицу «Правила слушания, ведения беседы для слушающего и для говорящего».

СВР № 9 Составьте словарь делового человека.

### **Тема 4. Формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях** **Устный опрос**

1. Формы обращения

2. Формы изложения просьб

3. Формы выражения признательности

4. Способы аргументации в производственных ситуациях

ПЗ № 5 Деловая репутация

СВР № 10 Составьте таблицу: «Виды документов для выражения форм обращения: организационно-распорядительные, информационно-справочные, частные деловые бумаги».

СВР № 11 Подготовить сообщение по теме: «Особенности официально-делового стиля».  
СВР № 12 Подготовить сообщение по теме: «Особенности составления и оформления информационно-справочных документов: справки, служебной записки, заявления, расписки, доверенности».

**Тема 5. Составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.**

**Устный опрос**

- 1.Составляющие внешнего облика делового человека
  - 2.Костюм, прическа делового человека
  - 3.Макияж, аксессуары, речь, манеры делового человека
  - 4.Особенности внешнего облика делового мужчины
  - 5.Особенности внешнего облика деловой женщины
- ПЗ №6 Создание и соблюдение имиджа делового человека
- СВР № 13 Составить презентацию по теме: «Особенности внешнего облика делового мужчины».
- СВР № 14 Составить презентацию по теме: «Особенности внешнего облика деловой женщины».
- СВР № 15 Составить сообщение по теме: «Составляющие личного имиджа человека: габитарная, кинетическая, речевая, средовая, овеществленная».

**Тема 6. Правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения**

**Устный опрос**

- 1.Правила организации рабочего пространства
  - 2.Рабочее пространство для индивидуальной работы
  - 3.Рабочее пространство для профессионального общения
- ПЗ №7 Организация рабочего места
- СВР № 16 Подготовить сообщение по теме: «Система рационализации рабочего места 5S»
- СВР № 17 Подготовить сообщение по теме: «Факторы устройства офисных помещений в зависимости от профессиональной специфики»
- СВР № 18 Подготовить сообщение по теме: «Результативный тайм-менеджмент»

## 2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

### 2.3. Пакет экзаменатора

Результаты освоения (объекты оценки)	Критерии оценки результата (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств)	Отметка о выполнении
<b>уметь:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета. <b>знать:</b> правила делового общения.	Применение в процессе делового взаимодействия правил профессионального поведения и этикета.	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения	Умение работать в команде, выполнять в ней различные роли, отстаивать своё мнение. Применение в процессе делового взаимодействия правил профессиональной этики	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи <b>знать:</b> этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами.	Умение использовать в своей речи слова с нейтральным содержанием. Умение исключать в общении нецензурную брань, жаргонизмы, сленг, слова с отрицательной коннотацией.	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме <b>знать:</b> основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования	Владение техниками ведения переговоров. Установление контакта и устранение барьеров в общении. Использование элементов публичного стиля.	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> поддерживать деловую репутацию <b>знать:</b> формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях	Применение законов и правил аргументации и убеждения, правил слушания. Умение применять официально-деловой стиль в общении	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> создавать и соблюдать имидж делового человека; <b>знать:</b> составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;	Умение влиять на деловое общение с помощью специально подобранной одежды, аксессуаров, макияжа, прически, речи, мимики и др.	Дифференцированный зачет
<b>уметь:</b> организовывать рабочее место <b>знать:</b> правила организации рабочего пространства для	Умение организовать свое рабочее место	Дифференцированный зачет

индивидуальной работы и профессионального общения;		
----------------------------------------------------	--	--

**Примечание.** На основании отличных результатов по выполненным заданиям по практическим работам и по внеаудиторной самостоятельной работе, посещения всех учебных занятий студенты могут получить самозачет.

### **2.3.1. Задания для студентов при проведении промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения в форме дифференцированного зачета**

#### **Вопросы для дифференцированного зачета по учебной дисциплине ОП.04 Культура делового общения для студентов специальности 35.02.14 Охотоведение и звероводство**

1. Перечислите принципы и правила делового общения.
2. Назовите формы делового общения.
3. Охарактеризуйте виды делового общения.
4. Опишите структуру делового общения.
5. Какие особенности профессионального общения вы знаете?
6. Охарактеризуйте этические нормы делового общения.
7. Этические нормы взаимоотношений с коллегами
8. Этические нормы взаимоотношений с партнерами
9. Этические нормы взаимоотношений с клиентами
10. Основные техники делового общения
11. Основные приёмы делового общения
12. Правила слушания, ведения беседы
13. Правила убеждения, консультирования
14. Формы обращения
15. Формы изложения просьб
16. Формы выражения признательности
17. Способы аргументации в производственных ситуациях
18. Составляющие внешнего облика делового человека
19. Костюм, причёска делового человека
20. Макияж, аксессуары, речь, манеры делового человека
21. Особенности внешнего облика делового мужчины
22. Особенности внешнего облика деловой женщины
23. Правила организации рабочего пространства
24. Рабочее пространство для индивидуальной работы
25. Рабочее пространство для профессионального общения
26. Простые приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения

#### **Задачи:**

1. «Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?».

2 «Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?».

3 «Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время

стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?».

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

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

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

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