

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Наумова Наталия Александровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 2026.03.20

Уникальный программный ключ:

6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69b7

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет русской филологии

Кафедра славистики, общего языкознания и культуры коммуникации

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры славистики,

общего языкознания и

культуры коммуникации

Протокол от «20» марта 2026 г. № 9

Зав. кафедрой Е. Валькова Валькова Е.А.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине

Деловой этикет

Направление подготовки

45.04.01 Филология

Программа подготовки:

Филологическое обеспечение СМИ

Москва

2026

Содержание

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....
3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования компетенции	Этапы формирования компетенции
СПК-7. Готов к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства.	Когнитивный	1. Работа на занятиях. 2. Самостоятельная работа.
	Операционный	
	Деятельностный	

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

СПК-7 — готов к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства.

Этапы формирования компетенции	Уровень сформированности	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
				Выражение в баллах БРС
Когнитивный	Пороговый	Знает: особенности деловой беседы, дискуссии, переговоров; этнокультурные особенности делового этикета.	Общее знание особенностей построения устной речи; терминологический аппарат профессионального общения; основные закономерности деловой коммуникации.	41-60
	Продвинутый		Всестороннее знание Лексико-грамматической, стилистической, синтаксической системы языка; знание	81-100

			риторических законов, терминологического аппарата профессионального общения; основных закономерностей деловой коммуникации.	
Операционный	Пороговый	Умеет: профессионально вести деловые беседы, дискуссии, переговоры, при этом соблюдая требования государственной и иной безопасности при выполнении задач профессиональной деятельности.	Низкий уровень умения осуществлять социальное взаимодействие, свободно выражать свои мысли, адекватно используя разнообразные языковые и риторические средства.	41-60
	Продвинутый		Высокий уровень умения осуществлять социальное взаимодействие, свободно выражать свои мысли, адекватно используя разнообразные риторические и языковые средства.	81-100
Деятельностный	Пороговый	Владеет: навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров.	Фрагментарное владение основными навыками социального взаимодействия и реализации своей роли в команде, методами и приемами различных типов устной коммуникации; частично владеет способностью корректировать свое речевое поведение.	41-60
	Продвинутый		Владение навыками социального взаимодействия, основными методами и приемами различных типов устной деловой	81-100

Описание шкал оценивания**Шкала оценивания опроса**

Критерии оценивания	Баллы
Ответы на всех практических занятиях	20 баллов
Ответы не менее, чем на 75% практических занятий	15 баллов
Ответы не менее, чем на 50% практических занятий	10 баллов

Шкала индивидуального собеседования

Критерии оценивания	Баллы
Уверенное ориентирование в проблемах дисциплины, ответы на вопросы без помощи конспекта	20 баллов
Ориентирование в проблемах дисциплины, ответы на вопросы при помощи конспектов лекций или иных записей (конспектов источников, научно-исследовательской литературы)	15 баллов
Ориентирование в отдельных темах дисциплины, ответы на вопросы при помощи конспектов лекций или иных записей (конспектов источников, научно-исследовательской литературы)	10 баллов

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Баллы
Доклад, отражающий основные тенденции в области поставленной проблемы с элементами креативности (создание относительно нового знания)	20 баллов
Доклад, отражающий основные тенденции в области поставленной проблемы с их обобщением и оценкой	15 баллов
Доклад, отражающий отдельные аспекты темы	10 баллов

Шкала оценивания теста

Критерии оценивания	Баллы
Правильные ответы не менее, чем на 75% вопросов	10 баллов
Правильные ответы не менее, чем на 50% вопросов	5 баллов
Правильные ответы не менее, чем на 25% вопросов	2 балла

Шкала оценивания конспекта

Критерии оценивания	Баллы
Ключевая идея статьи отражена в конспекте полностью, что показывает глубокое понимание содержания конспектируемого текста	6-5 баллов
Основная идея статьи показана, однако понимание её вызывает сомнение	4-3 балла
Идея ясна, но её понимания автором нет, конспект сделан шаблонно	2-1 балла
Идея статьи с трудом проглядывается, отсутствует понимание её автором	0 баллов

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Текущий контроль

СПК-7 — готов к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства.

Знать: особенности деловой беседы, дискуссии, переговоров; этнокультурные особенности делового этикета.

Задания, необходимые для оценивания сформированности СПК-7

Темы для опроса:

1. Правила знакомства в деловом этикете.
2. Корпоративная этика.
3. Этнокультурные особенности делового этикета.
4. История возникновения делового этикета.
5. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
6. Деловая беседа как вид делового общения.
7. Особенности телефонных переговоров.
8. Стадии развития конфликта.

Темы для индивидуального собеседования

1. Деловое совещание: основные правила.
2. «Главное в деловых коммуникациях — это...»
3. Особенности делового общения в... (страна по выбору учащегося).
4. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.

Темы докладов

1. Правила знакомства в деловом этикете.
2. Корпоративная этика.
3. Этнокультурные особенности делового этикета.

4. История возникновения делового этикета.
5. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
6. Деловая беседа как вид делового общения.
7. Особенности телефонных переговоров.
8. Стадии развития конфликта.
9. Границы явления делового этикета.
10. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.

Тесты по дисциплине

1. Деловой этикет — это:

- а) установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов;**
- б) совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения.

2. Деловой этикет предполагает:

- а) приоритет гендерных различий сотрудников над субординацией;
- б) приоритет возрастных различий сотрудников над субординацией;
- в) приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.**

3. Деловой этикет основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) всех перечисленных дисциплин.**

4. Какова основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество;**
- б) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- в) налаживание межличностных контактов;
- г) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- д) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

5. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

- а) у того, кому представляют;**
- б) у того, кого представляют.

6. Во время служебного разговора:

- а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
- б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
- в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.**

7. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:

- а) можете продолжить разговор сидя;**

б) должны встать и вести разговор стоя.

8. Длительность телефонного разговора определяет:

а) позвонивший;

б) тот, кому позвонили.

9. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;

б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.

10. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

а) тот, кого представляют;

б) тот, кому представляют.

11. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

а) да;

б) нет.

12. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

а) тот, кто звонил;

б) тот, кому звонил.

13. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

а) очки с затемненными стеклами;

б) располагающий взгляд;

в) приветливость;

г) доброжелательная улыбка;

д) строгий деловой костюм.

14. К невербальным средствам оратора относятся:

а) мимика;

б) голос;

в) интонация;

г) все перечисленные выше.

15. Мимика и жесты это:

а) спонтанное выражение состояние человека;

б) дополнение к речи;

в) проявление подсознания;

г) все перечисленные выше.

16. Жесты используемые в современном деловом этикете:

а) ритмические;

- б) эмоциональные;
- в) изобразительные;
- г) указательные;
- д) все перечисленные выше.

17. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) речи;
- б) мимики, жестов, позы;**
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) тактильно-мышечных форм;
- д) вербальных и невербальных средств общения.

18. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;**
- в) презрительная.
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

19. Что означает контакт глаз собеседников:

- а) они боятся друг друга;
- б) они не доверяют друг другу;
- в) разговор их мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) доверие собеседников друг другу.**

20. Продолжите фразу: “Внешнее проявление твердости — “ .:

- а) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- б) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- в) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- г) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- д) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.**

Темы конспектов

1. Способы воздействия партнёров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнёра.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.

Уметь: профессионально вести деловые беседы, дискуссии, переговоры, при этом соблюдая требования государственной и иной безопасности при выполнении задач профессиональной деятельности.

Задания, необходимые для оценивания сформированности СПК-7

Темы для опроса:

1. Правила знакомства в деловом этикете.
2. Корпоративная этика.
3. Этнокультурные особенности делового этикета.
4. История возникновения делового этикета.
5. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
6. Деловая беседа как вид делового общения.
7. Особенности телефонных переговоров.
8. Стадии развития конфликта.
9. Границы явления делового этикета.
10. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.
11. Речевой этикет и речевая ситуация.
12. Невербальные средства общения и деловой этикет.

Темы для индивидуального собеседования

1. Деловое совещание: основные правила.
2. «Главное в деловых коммуникациях — это...»
3. Особенности делового общения в... (страна по выбору учащегося).
4. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
5. Мир, в котором мы живём.
6. Антиимидж и точка интереса.
7. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
8. Манипуляции в деловом общении.

Темы докладов

1. Правила знакомства в деловом этикете.
2. Корпоративная этика.
3. Этнокультурные особенности делового этикета.
4. История возникновения делового этикета.
5. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
6. Деловая беседа как вид делового общения.
7. Особенности телефонных переговоров.
8. Стадии развития конфликта.
9. Границы явления делового этикета.
10. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.
11. Речевой этикет и речевая ситуация.
12. Невербальные средства общения и деловой этикет.
13. Этикет деловых встреч и совещаний.
14. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.

15. Барьеры общения.
16. Конфликты и пути их преодоления.
17. Деловое совещание: основные правила.

Тесты по дисциплине

1. Деловой этикет — это:

- а) установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов;**
- б) совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения.

2. Деловой этикет предполагает:

- а) приоритет гендерных различий сотрудников над субординацией;
- б) приоритет возрастных различий сотрудников над субординацией;
- в) приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.**

3. Деловой этикет основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) всех перечисленных дисциплин.**

4. Какова основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество;**
- б) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- в) налаживание межличностных контактов;
- г) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- д) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

5. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

- а) у того, кому представляют;**
- б) у того, кого представляют.

6. Во время служебного разговора:

- а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
- б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
- в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.**

7. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:

- а) можете продолжить разговор сидя;
- б) должны встать и вести разговор стоя.**

8. Длительность телефонного разговора определяет:

- а) позвонивший;

б) тот, кому позвонили.

9. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;

б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.

10. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

а) тот, кого представляют;

б) тот, кому представляют.

11. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

а) да;

б) нет.

12. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

а) тот, кто звонил;

б) тот, кому звонил.

13. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

а) очки с затемненными стеклами;

б) располагающий взгляд;

в) приветливость;

г) доброжелательная улыбка;

д) строгий деловой костюм.

14. К невербальным средствам оратора относятся:

а) мимика;

б) голос;

в) интонация;

г) все перечисленные выше.

15. Мимика и жесты это:

а) спонтанное выражение состояние человека;

б) дополнение к речи;

в) проявление подсознания;

г) все перечисленные выше.

16. Жесты используемые в современном деловом этикете:

а) ритмические;

б) эмоциональные;

в) изобразительные;

г) указательные;

д) все перечисленные выше.

17. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) речи;
- б) мимики, жестов, позы;**
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) тактильно-мышечных форм;
- д) вербальных и невербальных средств общения.

18. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;**
- в) презрительная.
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

19. Что означает контакт глаз собеседников:

- а) они боятся друг друга;
- б) они не доверяют друг другу;
- в) разговор их мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) доверие собеседников друг другу.**

20. Продолжите фразу: “Внешнее проявление твердости — “ .:

- а) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- б) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- в) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- г) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- д) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.**

21. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- а) "Здравствуйте";
- б) поклон, взмах руки;
- в) "Здравствуйте, Александр Александрович!", тепло улыбнуться;**
- г) кивок головой;
- д) "Эй, привет!".

22. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- а) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- б) соблюдать правила и традиции своей страны;
- в) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;
- г) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- д) придерживаться единых международных норм и правил.**

23. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники,...»

- а) очень символична и зависит от многих факторов;**
- б) вообще не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников
- д) зависит только от пола собеседников.

24. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- а) за "Т" - образным столом;
- б) за круглым столом;**
- в) за прямоугольным столом;
- г) за журнальным столиком;
- д) за любым из перечисленных.

25. Что не является проявлением хороших манер?

- а) скромность;
- б) сдержанность;
- в) тактичность;
- г) громкая речь;**
- д) умение контролировать свои поступки.

26. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- а) надежность, фундаментальность, стабильность;**
- б) бесцеремонность, расхлябанность;
- в) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- г) конфликтность;
- д) подхалимство.

Темы конспектов

1. Способы воздействия партнёров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.

2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнёра.

3. Речевые аспекты переговорного процесса.

4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.

5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.

6. Невербальные особенности делового общения.

7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.

8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.

9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.

10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.

11. Детерминация поведения личности в деловом общении.

12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.

13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.

14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.

15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.

16. Проблема лидерства и деловые отношения.

Владеть: навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров.

Задания, необходимые для оценивания сформированности СПК-7 на продвинутом уровне

Темы для опроса:

1. Правила знакомства в деловом этикете.
2. Корпоративная этика.
3. Этнокультурные особенности делового этикета.
4. История возникновения делового этикета.
5. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
6. Деловая беседа как вид делового общения.
7. Особенности телефонных переговоров.
8. Стадии развития конфликта.
9. Границы явления делового этикета.
10. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.
11. Речевой этикет и речевая ситуация.
12. Невербальные средства общения и деловой этикет.
13. Этикет деловых встреч и совещаний.
14. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.
15. Барьеры общения.
16. Конфликты и пути их преодоления.

Темы для индивидуального собеседования

1. Деловое совещание: основные правила.
2. «Главное в деловых коммуникациях — это...»
3. Особенности делового общения в... (страна по выбору учащегося).
4. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
5. Мир, в котором мы живём.
6. Антиимидж и точка интереса.
7. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
8. Манипуляции в деловом общении.

Темы докладов

1. Правила знакомства в деловом этикете.
2. Корпоративная этика.
3. Этнокультурные особенности делового этикета.
4. История возникновения делового этикета.
5. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
6. Деловая беседа как вид делового общения.

7. Особенности телефонных переговоров.
8. Стадии развития конфликта.
9. Границы явления делового этикета.
10. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.
11. Речевой этикет и речевая ситуация.
12. Невербальные средства общения и деловой этикет.
13. Этикет деловых встреч и совещаний.
14. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.
15. Барьеры общения.
16. Конфликты и пути их преодоления.
17. Деловое совещание: основные правила.
18. «Главное в деловых коммуникациях — это...»
19. Особенности делового общения в... (страна по выбору учащегося).
20. Ошибки восприятия и механизмы восприятия и понимания.
21. Мир, в котором мы живём.
22. Антиимидж и точка интереса.
23. Защитные механизмы в деловых коммуникациях.
24. Манипуляции в деловом общении.

Тесты по дисциплине

1. Деловой этикет — это:

- а) установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов;**
- б) совокупность принятых обществом правил речевого поведения в соответствующих сферах и ситуациях общения.

2. Деловой этикет предполагает:

- а) приоритет гендерных различий сотрудников над субординацией;
- б) приоритет возрастных различий сотрудников над субординацией;
- в) приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.**

3. Деловой этикет основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- в) менеджмента;
- г) логики;
- д) всех перечисленных дисциплин.**

4. Какова основная задача делового общения?

- а) продуктивное сотрудничество;**
- б) строгое регулирование иерархического соположения управляющего и управляемого;
- в) налаживание межличностных контактов;
- г) поиски «нужных» людей для решения производственных вопросов;
- д) поиски «нужных» людей для решения личных и производственных вопросов.

5. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:

- а) у того, кому представляют;**
- б) у того, кого представляют.**

6. Во время служебного разговора:

- а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;**
- б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;**
- в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.**

7. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:

- а) можете продолжить разговор сидя;**
- б) должны встать и вести разговор стоя.**

8. Длительность телефонного разговора определяет:

- а) позвонивший;**
- б) тот, кому позвонили.**

9. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:

- а) он должен тем не менее выслушать позвонившего до конца;**
- б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.**

10. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

- а) тот, кого представляют;**
- б) тот, кому представляют.**

11. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?

- а) да;**
- б) нет.**

12. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?

- а) тот, кто звонил;**
- б) тот, кому звонил.**

13. Какой из перечисленных факторов может отрицательно повлиять на атмосферу общения при первой встрече?

- а) очки с затемненными стеклами;**
- б) располагающий взгляд;**
- в) приветливость;**
- г) доброжелательная улыбка;**
- д) строгий деловой костюм.**

14. К невербальным средствам оратора относятся:

- а) мимика;**
- б) голос;**

- в) интонация;
- г) все перечисленные выше.

15. Мимика и жесты это:

- а) спонтанное выражение состояния человека;
- б) дополнение к речи;
- в) проявление подсознания;
- г) все перечисленные выше.

16. Жесты используемые в современном деловом этикете:

- а) ритмические;
- б) эмоциональные;
- в) изобразительные;
- г) указательные;
- д) все перечисленные выше.

17. По утверждению австралийского специалиста А.Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) речи;
- б) мимики, жестов, позы;
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) тактильно-мышечных форм;
- д) вербальных и невербальных средств общения.

18. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватная ситуации;
- в) презрительная.
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

19. Что означает контакт глаз собеседников:

- а) они боятся друг друга;
- б) они не доверяют друг другу;
- в) разговор их мало интересует;
- г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
- д) доверие собеседников друг другу.

20. Продолжите фразу: “Внешнее проявление твердости — “ :

- а) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- б) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- в) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- г) откинутаая назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- д) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

21. Какое приветствие подчеркивает ваше уважение и добрые чувства к человеку?

- а) "Здравствуйте";
- б) поклон, взмах руки;
- в) "Здравствуйте, Александр Александрович!", тепло улыбнуться;**
- г) кивок головой;
- д) "Эй, привет!".

22. При ведении переговоров с иностранными партнерами необходимо:

- а) неукоснительно соблюдать традиции и правила поведения страны-партнера;
- б) соблюдать правила и традиции своей страны;
- в) соблюдать правила поведения и традиции страны-партнера, если они Вам нравятся;
- г) обращать внимание только на решение деловых вопросов, даже, если это противоречит этическим нормам;
- д) придерживаться единых международных норм и правил.**

23. Найдите правильный вариант завершения утверждения «дистанция, на которой разговаривают собеседники,..»

- а) очень символична и зависит от многих факторов;**
- б) вообще не имеет значения;
- в) зависит только от национальных особенностей;
- г) зависит только от взаимоотношений собеседников
- д) зависит только от пола собеседников.

24. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:

- а) за "Т" - образным столом;
- б) за круглым столом;**
- в) за прямоугольным столом;
- г) за журнальным столиком;
- д) за любым из перечисленных.

25. Что не является проявлением хороших манер?

- а) скромность;
- б) сдержанность;
- в) тактичность;
- г) громкая речь;**
- д) умение контролировать свои поступки.

26. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- а) надежность, фундаментальность, стабильность;**
- б) бесцеремонность, расхлябанность;
- в) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- г) конфликтность;
- д) подхалимство.

27. К какому виду этикета относится этикет, предписывающий нормы поведения на улице, в гостях, в театре, в общественных местах?

- а) деловому;
- б) общегражданскому;**
- в) воинскому;
- г) дипломатическому;
- д) придворному.

28. Входя в комнату, где сидят подчиненные, руководитель:

- а) не здоровается ни с кем;
- б) первым здоровается со всеми;**
- в) первыми здороваются подчиненные, а начальник обменивается со всеми рукопожатиями;
- г) здоровается первым, сотрудники отвечают, вставая;
- д) сотрудники здороваются и подают руку первыми.

29. Согласно деловому этикету представляют (найдите ошибку в утверждении):

- а) мужчину - женщине;
- б) младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- в) имеющего более низкий должностной статус - имеющему более высокий должностной статус;
- г) одного сотрудника - группе сотрудников;
- д) женатого - холостому.**

30. Выделите недопустимое сочетание:

- а) уважаемый господин ректор;**
- б) господин доцент;
- в) госпожа Вайндорф;
- г) миссис Шварц;
- д) фрау Бисмарк.

31. Надписи в виде кратких символов на визитной карточке принято делать:

- а) в правом нижнем углу;
- б) в левом нижнем углу;**
- в) в правом верхнем углу;
- г) в левом верхнем углу;
- д) посередине.

32. Выделите правило, которого не следует придерживаться критикующему:

- а) иметь достаточно оснований для критики;
- б) определиться, стоит ли критиковать публично;
- в) начинать критику с похвалы;
- г) применять повышенную интонацию речи;**
- д) применять корректные формы критических замечаний.

33. Какие фразы уместны в деловом общении?

- а) «Возможно я не прав, но давайте обратимся к фактам»;**
- б) «Мне надо, чтобы Вы...»;
- в) «Вы не правы и я готов Вам это доказать»;**

- г) «На Вашем месте я бы так не рассуждал.»;
- д) «Вы плохо выглядите».

34. Чем надо начинать и заканчивать общение?

- а) комплиментом;
- б) критикой;
- в) распоряжением;
- г) оскорблением;
- д) раздражением.

35. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

- а) отвечая на звонок, представьтесь;
- б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- г) отвечать на все звонки;
- д) не давайте выход отрицательным эмоциям.

36. Что мешает устранить разногласия с оппонентом?

- а) то, что вы не впадаете в бешенство;
- б) задаете много вопросов;
- в) слушаете его;
- г) не позволяете собеседнику высказаться первым;
- д) избегаете личных оскорблений.

Темы конспектов

1. Способы воздействия партнёров друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
2. Виды и формы делового общения. Деловая беседа, приемы влияния на партнёра.
3. Речевые аспекты переговорного процесса.
4. Стили и особенности ведения деловых переговоров.
5. Культура речи делового человека. Тактика использования речевых средств.
6. Невербальные особенности делового общения.
7. Спор, дискуссия, полемика в процессе делового общения.
8. Конфликтные ситуации в деловом общении и способы их разрешения.
9. Имидж делового человека. Внешний вид, поведение.
10. Модели поведения и тактика общения в деловой сфере.
11. Детерминация поведения личности в деловом общении.
12. Этапы делового общения, особенности поведения на каждом из них.
13. Стратегии ведения переговоров, использование психологических и этических способов влияния на их процесс.
14. Деловое общение в рабочей группе. Модели поведения делового общения.
15. Социально-психологический климат коллектива и его влияние на деловые отношения.
16. Проблема лидерства и деловые отношения.
17. Стресс и его влияние на процесс делового общения.
18. Этика делового общения: общие принципы и образцы поведения.
19. Этикет и культура делового общения.

- 20.Правила общения по телефону.
- 21.Деловые совещания: подготовка, проведение, принятие решений.
- 22.Современные информационные технологии как средство повышения эффективности деловой коммуникации.
- 23.Презентация как вид делового общения.

Промежуточная аттестация

СПК-7. Способен к созданию, редактированию, реферированию, систематизированию и трансформации текста.

знать:

особенности деловой беседы, дискуссии, переговоров; этнокультурные особенности делового этикета.

уметь:

профессионально вести деловые беседы, дискуссии, переговоры, при этом соблюдая требования государственной и иной безопасности при выполнении задач профессиональной деятельности.

владеть:

навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров.

Задания, необходимые для оценивания сформированности СПК-7

Вопросы к зачёту с оценкой

1. Предмет, цели и задачи дисциплины «Деловой этикет».
2. Этика и этикет.
3. Специфика делового этикета.
4. Границы явления делового этикета.
5. Этика делового общения.
6. Речевой и поведенческий этикет.
7. Речевые дистанции и табу.
8. Формулы вежливости и взаимопонимания.
9. Правила знакомства в деловом этикете.
10. Требования этикета к организации и планированию.
11. Эргономика среды как составная часть делового этикета.
12. Особенности общения в трудовом коллективе.
13. Кодексы делового поведения и их роль в деятельности учреждения.
14. Основные правила поведения на работе.
15. Деловая беседа как вид делового общения.
16. Визитные карточки и их использование.
17. Основные этикетные требования к деловому стилю профессионала.
18. Этнокультурные особенности делового этикета.
19. Невербальные средства общения и деловой этикет.
20. Этикет делового письма.

21. Комплимент в деловом этикете.
22. Особенности телефонных переговоров.
23. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.
24. Барьеры делового общения.
25. Конфликты и пути их преодоления.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций¹.

В рамках освоения дисциплины предусмотрены следующие формы текущего контроля: опрос, доклад, индивидуальное собеседование, тестирование, конспект.

Формы диагностики	Методические указания	Основной учебный результат
Опрос	Устный опрос – форма текущего контроля, предполагающая под руководством преподавателя групповое обсуждение достаточно широкого круга проблем. Как форма контроля, опрос позволяет преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов целой группы по данному разделу курса. Требования к опросу: овладение студентами навыком обобщения изученных тем лекционного курса и научной литературы; умение оперировать научными терминами и понятиями; умение аргументировать своё мнение, тем самым представлять глубину, осознания и усвоения материала.	Демонстрация понимания, коммуникация
Индивидуальное собеседование	Целью индивидуального собеседования является выяснение объема знаний студента по определенной теме или конкретной проблеме. В ходе собеседования преподаватель оценивает степень усвоения историко-литературного и теоретического материала; уровень знакомства с научными исследованиями; умение делать обобщающие выводы. Индивидуальное собеседование может проводиться на основе конспектов лекций, конспектов и выдержек из учебной и научно-исследовательской литературы. Конспектирование предполагает письменную фиксацию информации, в виде краткого изложения основного содержания научного текста. Целью конспектирования является составление записи, позволяющей студенту с	Отбор, обработка и воспроизведение информации

¹ Указывается информация в соответствии с утвержденной РПД.

	нужной полнотой восстановить полученную из научного источника информацию. Эффективной формой является составление тезисного конспекта, представляющего собой кратко сформулированные основные мысли изучаемого материала.	
Доклад	Доклад как форма текущего контроля предполагает 10-минутное выступление студента на заранее подготовленную тему. Доклад направлен на формирование навыка убедительного и краткого изложения своих мыслей в устной форме. При написании доклада необходимо: изучить наиболее важные и актуальные научные работы по выбранной теме; проанализировать изученный материал с выделением наиболее значимых с точки зрения раскрытия темы доклада фактов, мнений и научных положений; обобщить изученные источники и логически выстроить материал доклада в форме развёрнутого плана: вступление (формулировка темы доклада, определение места рассматриваемой проблематики среди других научных проблем и подходов), основная часть (изложение материала в форме связного, последовательного, доказательного повествования), заключение (подведение итогов, формулировка выводов) и список литературы.	Критическое мышление, способность к формулировке самостоятельных суждений
Тест	Длина тестового задания может варьироваться от 20 до 25 тестовых заданий. Суммарное время тестирования – не более 45 минут. На выполнение одного тестового задания отводится 1-3 минуты. Предусмотрены следующие формы тестовых заданий: закрытые тесты – с одним или несколькими выбором, открытые тесты, тесты на установление правильной последовательности, тесты на соответствие.	Демонстрация знаний

Конспект	Конспектирование предполагает письменную фиксацию информации, в виде краткого изложения основного содержания научного текста. Целью конспектирования является составление записи, позволяющей студенту с нужной полнотой восстановить полученную из научного источника информацию. Эффективной формой является составление тезисного конспекта, представляющего собой кратко сформулированные основные мысли изучаемого материала. Основными требованиями к составлению конспекта является: - запись выходных данных источника; - соответствие представленного в конспекте материала основным положениям выбранного источника; - чёткая формулировка основных мыслей источника; - усвоение содержания законспектированного научного исследования.	Отбор, обработка и воспроизведение информации
----------	---	---

Требования к шкале оценивания зачёта с оценкой

Использование балльной системы оценивания позволяет проанализировать качество и результативность обучения каждого студента. Общий балл формируются на основе суммарных показателей текущего контроля и итогов промежуточной аттестации. В результате контроля текущей аудиторной, самостоятельной работы и промежуточной аттестации по дисциплине студент может набрать до 100 баллов. Общее количество баллов по дисциплине – 100 баллов.

Максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся в течение семестра за текущий контроль, равняется 80 баллам. Максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся в течение семестра на зачете равняется 20 баллам

Шкала оценивания зачета

Баллы	Критерии оценивания
20 баллов	Полное усвоение материала, умение выделить главное, сделать обобщающие выводы, исчерпывающее, грамотное и ясное изложение, умение применить свои знания на практике, творческий репродуктивный уровень усвоения материала, полные ответы на дополнительные вопросы.
15 баллов	Умение выделять главное, делать выводы, грамотное изложение материала, отсутствие неточностей, умение применять свои знания на практике, знание основных понятий литературоведения, ответы на дополнительные вопросы.
10 баллов	Общее знание основного материала, неточная формулировка основных понятий, умение применить свои знания на практике с допущением ошибок, затруднения при ответе на дополнительные вопросы, затруднения при необходимости сделать выводы по теме.
5 баллов	Фрагментарные знания по дисциплине, допущены грубые ошибки при ответе, затруднения при ответе на дополнительные вопросы, затруднения при необходимости сделать выводы по теме.

Итоговая шкала выставления оценки по дисциплине

Итоговая оценка по дисциплине выставляется по приведенной ниже шкале. При выставлении итоговой оценки преподавателем учитывается работа магистранта в течение всего срока освоения дисциплины, а также баллы на промежуточной аттестации.

Баллы, полученные магистрантами в течение освоения дисциплины	Оценка по дисциплине
81–100	Отлично
61-80	Хорошо
41-60	Удовлетворительно
0–40	Неудовлетворительно