

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 09.09.2025 08:55:25
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa679172803da5b7b5591c69e2

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 2025 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
2025

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

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.
9. Границы явления делового этикета.
10. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.

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. Чувство аудитории как качество хорошего докладчика.
2. Барьеры публичного выступления.
3. Работа с собственным стрессом и волнением до и во время выступления.
4. Форма изложения публичного выступления.
5. Виды публичных выступлений.

6. Особенности языка публичного выступления.
7. Средства наглядности в публичном выступлении.
8. Основные этикетные требования к публичному выступлению.

Тесты по дисциплине «Деловой этикет»

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) откинутаая назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- д) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.**

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. История возникновения делового этикета.
2. Деловой этикет: формулы вежливости и взаимопонимания.
3. Деловая беседа как вид делового общения.
4. Особенности телефонных переговоров.
5. Стадии развития конфликта.

6. Границы явления делового этикета.
7. Типичные ошибки руководителя, связанные с нарушением этических норм.
8. Речевой этикет и речевая ситуация.
9. Невербальные средства общения и деловой этикет.
10. Этикет деловых встреч и совещаний.
11. Этикетные требования к интонационному оформлению высказывания.
12. Барьеры общения.
13. 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. Работа с собственным стрессом и волнением до и во время выступления.
2. Форма изложения публичного выступления.
3. Виды публичных выступлений.
4. Основные этикетные требования к публичному выступлению.
5. Типичные ошибки выступающих публично.
6. Художественный образ в публичном выступлении.
7. Аргументация публичного выступления.
8. План публичного выступления.
9. Техника речи оратора.

Тесты по дисциплине «Деловой этикет»

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

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

2. 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.**

3. 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.

4. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляд подразумевает беседа:

а) за "Т" - образным столом;

б) **за круглым столом;**

в) за прямоугольным столом;

г) за журнальным столиком;

д) за любым из перечисленных.

5. Что не является проявлением хороших манер?

а) скромность;

б) сдержанность;

в) тактичность;

г) **громкая речь;**

д) умение контролировать свои поступки.

6. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

а) **надежность, фундаментальность, стабильность;**

б) бесцеремонность, расхлябанность;

в) невнимание к окружающим, невоспитанность;

г) конфликтность;

д) подхалимство.

7. 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.

8. 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.

9. 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.**

10. Выделите недопустимое сочетание:

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

11. 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.

22. 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.

13. 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».

14. Чем надо начинать и заканчивать общение?

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

15. 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.**

16. 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.

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.

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. Чувство аудитории как качество хорошего докладчика.
2. Барьеры публичного выступления.
3. Работа с собственным стрессом и волнением до и во время выступления.
4. Форма изложения публичного выступления.
5. Виды публичных выступлений.
6. Особенности языка публичного выступления.
7. Средства наглядности в публичном выступлении.
8. Основные этикетные требования к публичному выступлению.
9. Типичные ошибки выступающих публично.
10. Художественный образ в публичном выступлении.
11. Аргументация публичного выступления.
12. План публичного выступления.
13. Техника речи оратора.

Тесты по дисциплине «Деловой этикет»

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.

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.

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. Compliment 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 и контрольное задание для самостоятельной работы.

¹ Указывается информация в соответствии с утвержденной РПД.

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 нужной полнотой восстановить полученную из научного источника информацию. Эффективной формой является составление тезисного конспекта, представляющего собой кратко сформулированные основные мысли изучаемого материала.	Отбор, обработка и воспроизведение информации

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

Требования к зачету с оценкой

Промежуточная аттестация проходит в форме *зачета с оценкой в 3 семестре* и предполагает оценивание обобщённых результатов изучения дисциплины, проверку и оценку знаний, умений и навыков студентов, полученных в результате освоения лекционного курса и усвоения учебного материала практических занятий.

Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение курса.

Общее количество баллов по дисциплине – 100 баллов.

Максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся в течение семестра за текущий контроль, равняется 70 баллам. Максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся в течение семестра на зачете с оценкой равняется 30 баллам.

Шкала оценивания зачёта с оценкой

Критерии оценивания	Баллы
1) Полное усвоение материала; 2) Умение выделить главное, сделать обобщающие выводы; 3) Исчерпывающее, грамотное и ясное изложение; 4) Умение применить свои знания на практике, творческий репродуктивный уровень усвоения материала; 5) Свободное владение основными понятиями истории филологического образования; 6) Полные ответы на дополнительные вопросы;	30 баллов
1) Достаточно полное усвоение материала; 2) Умение выделять главное, делать выводы; 3) Грамотное изложение материала, отсутствие неточностей; 4) Умение применять свои знания на практике; 5) Знание основных понятий истории филологического образования; 6) Ответы на дополнительные вопросы;	20 баллов
1) Общее знание основного материала; 2) Неточная формулировка основных понятий; 3) Умение применить свои знания на практике с допущением ошибок; 4) Знание некоторых филологических исследований; 5) Знание некоторых понятий истории филологического образования; 6) Затруднения при ответе на дополнительные вопросы; 7) Затруднения при необходимости сделать выводы по теме;	10 баллов
1) Незнание значительной части материала; 2) Существенные ошибки при ответе на вопрос; 3) Незнание основных филологических исследований; 4) Незнание основных понятий истории филологического образования; 5) Грубые ошибки при попытке применить знания на практике; 6) Неспособность ответить на дополнительные вопросы.	5 баллов

Итоговая шкала выставления оценки по дисциплине

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

Баллы, полученные обучающимся в течение освоения дисциплины	Оценка по дисциплине
81-100	Отлично
61-80	Хорошо
41-60	Удовлетворительно

Требования для студентов с ограниченными возможностями

Для обучения студентов с ограниченными возможностями предусмотрено общение по скайпу, ZOOM и электронной почте. Студенты предоставляют преподавателю письменные работы (конспект, рефераты), пересылая их по электронной почте. Устный опрос, индивидуальное собеседование, зачетная форма могут осуществляться посредством скайпа, ZOOM и др. Кроме того, между студентами и преподавателями возможно интерактивное общение с помощью ICQ и др.

Выбор методов обучения осуществляется ведущими преподавателями, исходя из доступности их для лиц с ОВЗ с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе.

Для осуществления процедуры текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся на кафедре создан фонд оценочных средств в виде тестов, адаптированных для инвалидов и лиц с ОВЗ, позволяющий оценить запланированные результаты обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения итоговой аттестации установлена с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на компьютере, на бумаге, в виде устного сообщения). Студенту-инвалиду предоставляется дополнительное время на зачёте для подготовки ответа.

Предусмотрены занятия на дому с использованием скайпа, ZOOM, вебинары для проведения виртуальных лекций.