



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Организация деловых приемов в сервисе

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Мироненко Т.И., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Организации деловых приемов в сервисе»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

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

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Приемы в деловом мире	6	ПК-11	Тестовый материал Вопросы для проведения заседания круглого стола Контрольные опросы Вопросы для самостоятельной работы
3	Классификации приемов	6	ПК-11	Тестовый материал Вопросы для проведения заседания круглого стола Контрольные опросы Вопросы для самостоятельной работы
4	Основные требования к организации приемов	6	ПК-11	Тестовый материал Вопросы для проведения заседания круглого стола Контрольные опросы Вопросы для самостоятельной работы

				работы
5	Деловые приемы	6	ПК-11	Тестовый материал Вопросы для проведения заседания круглого стола Контрольные опросы Вопросы для самостоятельной работы
6	Организация неформальных приемов в деловой среде	6	ПК-11	Тестовый материал Вопросы для проведения заседания круглого стола Контрольные опросы Вопросы для самостоятельной работы
7	Выступления и речи на приеме	6	ПК-11	Тестовый материал Вопросы для проведения заседания круглого стола Контрольные опросы Вопросы для самостоятельной работы
8	Национальные особенности организации и проведения деловых приемов	6	ПК-11	Тестовый материал Вопросы для проведения заседания круглого стола Контрольные опросы Вопросы для самостоятельной работы

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые

	рекламной деятельности;				практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры				
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности;				теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры	Хорошо	Зачтено	76-90	недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности;	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры				

Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Знает	этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет, основы конфликтологии, основы рекламной деятельности;	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры				
Владеет	умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью, деловой риторикой				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы в начале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);

- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Организация деловых приемов» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50

неудовлетворительно	5	менее 25
---------------------	---	----------

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько исказившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВОЙ ТЕСТОВЫЙ МАТЕРИАЛ

1. Услуги по организации досуга включают:

1. Услугу питания
2. Услугу изготовления кулинарной продукции
3. Организацию музыкального обслуживания
4. Организацию проведения концертов

5. Предоставление газет, журналов
6. Организацию танцевальной программы

2. Методы обслуживания:

1. Самообслуживание
2. Обслуживание официантами
3. Обслуживание барменами
4. Через автоматы
5. Кассиром
6. Столы саморасчета

3. По способу расчета с потребителями различают виды самообслуживания:

1. Саморасчет
2. Предварительный расчет
3. Непосредственный расчет
4. Последующий расчет
5. Оплата после приема пищи
6. Через официанта

4. Для организации завтраков в ресторане используется вид меню:

1. Меню дежурных блюд
2. Комплексное меню
3. Меню заказных блюд
4. Банкетное меню
5. Меню для обслуживания по типу «Шведский стол»
6. Меню дневного рациона питания

5. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:

1. Французский
2. Русский
3. Немецкий
4. Американский
5. Английский
6. Все вышеперечисленные

6. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек
4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

7. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:

1. 1 официант на 2-4 человека
2. 1 официант на 4-6 человек
3. 1 официант на 6-8 человек

4. 1 официант на 8-10 человек
5. 1 официант на 10-12 человек
6. 1 официант на 12-14 человек

8. Банкеты, для которых не накрывают столы:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

9. Банкеты, которые проводят «стоя»:

1. Дипломатический прием
2. Банкет-чай
3. Кофе-брейк
4. Банкет-фуршет
5. Банкет-коктейль
6. Банкет с частичным обслуживанием официантов

10. Особенности, отличающие предприятия питания в гостиницах:

1. Услуги питания могут быть включены в стоимость проживания
2. Услуги питания не могут быть включены в стоимость проживания
3. Наличие постоянного контингента посетителей
4. Зависимость от загрузки гостиничного фонда
5. Возможность предоставления кейтеринговых услуг
6. Особый режим работы

11. Факторы, влияющие на состав предприятий питания в гостинице:

1. Вид гостиничного предприятия
2. Класс гостиничного предприятия
3. Месторасположение
4. Возраст и пол проживающих
5. Национальные особенности
6. Все вышеперечисленное

12. Деятельность службы питания в гостинице взаимосвязана с:

1. Служба управления номерным фондом
2. Административно-хозяйственная служба
3. Коммерческая служба
4. Инженерно-техническая служба
5. Бизнес-центр
6. Служба вспомогательных услуг

13. Требования, которым должны отвечать услуги питания, предоставляемые в гостинице:

1. Соответствие целевому назначению
2. Точность и своевременность предоставления
3. Безопасность
4. Культура обслуживания
5. Экологичность
6. Непрерывность

14. Подразделения, которые не входят в структуру службы питания:

1. Банкетная служба
2. Кейтеринговая служба
3. Служба посыльных
4. Обслуживанием питанием в номерах
5. Служба горничных
6. Административно-хозяйственная служба

15. Самостоятельное обслуживание питанием называется:

1. Шведский стол
2. Буфетное обслуживание
3. Американский сервис
4. Английский сервис
5. Немецкий сервис
6. Французский сервис

16. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «НВ - Полупансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

17. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «ВВ - только завтрак»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский
5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

18. Вид завтрака, который обычно входит в цену размещения по типу «FB – полный пансион»:

1. Континентальный
2. Расширенный
3. Английский
4. Американский

5. Шведский стол
6. Завтрак с шампанским

19. Прогрессивные формы обслуживания, которые применяются в предприятиях питания гостиниц:

1. Чайные, кофейные и витаминные столы
2. Развозная торговля в зале
3. Обслуживание в номерах
4. Бизнес-ланчи
5. Залы-экспрессы
6. Воскресные бранчи

20. Вид меню, по которому блюда готовят «на заказ»:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

21. Вид меню, который используется при организации питания в санаториях:

1. A la carte
2. Табльдот
3. Carte du jour
4. Шведский стол
5. Стол-буфет
6. Цикличное меню

22. Вид меню, который используется при организации питания по типу «Все включено»:

1. Шведский стол
2. A la carte
3. Табльдот
4. Стол-буфет
5. Цикличное меню
6. Carte du jour

23 Столовые для персонала в гостинице могут относиться к столовым:

1. Закрытого типа
2. Полузакрытого типа
3. Коммерческие
4. Социально-ориентированные
5. Открытого типа
6. Все вышеперечисленное

24 Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включен только завтрак:

1. ВВ
2. НВ
3. НВ+
4. FB
5. FB+
6. ALL

25 Система питания в гостинице, в стоимость проживания которой включены все приемы пищи и напитки местного производства:

1. ВВ
2. НВ
3. НВ+
4. FB
5. FB+
6. ALL+

ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА

- Неформальные приемы: поводы для организации, продолжительность, место проведения.
- Домашние приемы: поводы для организации, продолжительность, место проведения.
- Формы организации приемов.
- Завтрак: особенности организации и проведения.
- Обед: особенности организации и проведения.
- Ужин: особенности организации и проведения.
- Фуршет: особенности организации и проведения.
- Шведский стол: особенности организации и проведения.
- «Бокал вина»: особенности организации и проведения.
- «Бокал шампанского»: особенности организации и проведения.
- «Жур фикс»: особенности организации и проведения.
- «Коктейль»: особенности организации и проведения.
- «Кофе»: особенности организации и проведения.
- «Чай»: особенности организации и проведения.
- «Файв о'флок»: особенности организации и проведения.
- «Коктейль-парти»: особенности организации и проведения.
- «Дансинг-парти»: особенности организации и проведения.
- «Гарден-парти»: особенности организации и проведения.
- «Сюрприз»: особенности организации и проведения.
- «Барбекю»: особенности организации и проведения.
- «Бранч»: особенности организации и проведения.
- «Пикник»: особенности организации и проведения.
- «Бокал вина с сыром»: особенности организации и проведения.
- Банкеты. Виды банкетов в зависимости от формы обслуживания: банкет за столом с полным обслуживанием, банкет за столом с частичным обслуживанием, банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-чай, буфет-обед, комбинированный банкет.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ СЕМИНАРОВ

1. Содержание психологического обеспечения тренировочной и соревновательной деятельности.
2. Схема психологического обеспечения тренировочной и соревновательной

деятельности.

3. Общая характеристика блоков психологического обеспечения.
4. Особенности психических процессов.
5. Актуальные психические состояния в физкультурной и спортивной деятельности.
6. Доминирующие психические состояния.
7. Проявление индивидуальных свойств в процессе выполнения деятельности школьниками и спортсменами.
8. Формы общения и взаимоотношений в процессе деятельности.
9. Психологический отбор в зависимости от условий физкультурной и спортивной деятельности.
10. Психологическая подготовка учителя физической культуры и тренера.
11. Психологическая подготовка школьников-спортсменов
 - а) общая психологическая подготовка к продолжительному тренировочному процессу и её содержание;
 - б) психологическая подготовка к конкретному предстоящему соревнованию. Её этапы и содержание;
 - в) коррекция психических состояний на этапах подготовки к ответственным соревнованиям.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОАНИЯ

Тема 1.

1. Можно ли рассматривать общение как вид деятельности?
2. Определите, какая реализуемая потребность на сегодняшний день является для вас доминирующей в общении?
3. Охарактеризуйте основные функции общения. Какая из них чаще других используется вами на практике?
4. Как соотносятся между собой понятия "отношения", "общение", "действие", "взаимодействие"?
5. Что включает в себя понятие "культура делового общения"?
6. Надо ли стараться быть "понятым" в деловом общении?
7. Что предпочтительнее в деловом взаимодействии – естественность или маскировка? Лучше "быть" или "казаться"? Почему?
8. Почему так важны общие правила поведения в деловом общении?
9. Каковы основные причины неэффективного общения деловых партнеров?
10. Какую позицию может занимать коммуникатор в общении? Какая из них самая эффективная?
11. Какие факторы улучшают коммуникацию, а какие препятствуют коммуникативному процессу?
12. По каким признакам можно распознать психологическую позицию партнера?
13. Какие позиции в общении позволяют избежать конфликта?
14. Как нужно настроить себя, чтобы добиться успеха в деловом контакте?
15. Каковы причины неэффективного взаимодействия людей?
16. Что мешает и что в большей степени обуславливает успешность понимания вами окружающих людей?
17. Почему нелегко взглянуть на ситуацию глазами партнера?
18. Что нужно учесть, чтобы сделать правильный прогноз поведения партнера?
19. Почему иногда впечатление о человеке расходится с предварительным представлением о нем?
20. Что вызывает раздражение или неприятие, когда партнер использует манипулятивный стиль общения?
21. Каждый ли человек готов к гуманистическому стилю общения?

22. Как знание стилей общения и умение ими пользоваться в различных ситуациях может способствовать успешной карьере?
23. В чем сходство и различие между заражением, внушением, убеждением?

Тема 2.

1. В чем сходство и различие невербального поведения человека и животных?
2. Почему важно понимать язык телодвижений? Как можно этому научиться?
3. Должен ли человек контролировать свое невербальное поведение в общении? Управлять своим невербальным поведением – не значит ли это отказаться от естественности?
4. В чем проявляется специфика пространственной коммуникации?
5. Каким образом могут влиять особенности профессиональной деятельности и воспитания на организацию пространства общения?
6. Почему предпочтительно угловое расположение партнеров за столом переговоров?
7. Перечислите наиболее часто используемые виды визуального контакта и дайте им характеристику.
8. Может ли взгляд человека быть выразительнее и информативнее слов? Почему?
9. Почему речь некоторых людей трудно понять?
10. Какие особенности голоса партнера вызывают у вас раздражение, а какие – положительные эмоции?
11. Как вы понимаете выражение "культура речи"? Согласны ли вы с утверждением, что культура речи человека есть показатель его культуры мышления?
12. Как добиться правильного произношения слов? Как увеличить свой словарный запас?
13. С помощью каких языковых средств можно сделать речь выразительной?

Тема 3.

1. Что означает призыв "говорить ясно"?
2. Что способствует установлению контакта со слушателем?
3. Какую роль играют вопросы слушателей?
4. Почему предпочтительнее отвечать на вопросы слушателей кратко?
5. Как удержать внимание слушателей? А если они возбуждены после выступления предыдущего оратора, как завладеть их вниманием?
6. Что необходимо для того, чтобы в споре действительно рождалась истина?
7. Почему спор очень часто перерастает в ссору?
8. В каких случаях полемисты прибегают к уловкам и запрещенным приемам?
9. Как вы понимаете выражение "умеет пустить пыль в глаза"? Что за этим стоит?
10. Правомерно ли считать использование в общении приемов формирования аттракции способом манипулирования людьми? Аргументируйте свой ответ.
11. Какие ошибки допускают, когда пытаются сделать комплимент?
12. Можно ли человека перехвалить? Почему?
13. Всегда ли улыбка уместна и помогает расположить людей к себе?
14. Почему так важно умение слушать партнера?
15. Какой стиль общения вам ближе – мужской или женский – и аргументируйте свой ответ.
16. Определите и сформулируйте самостоятельно характерные для вас ошибки слушания.
17. Как связаны механизмы восприятия (идентификация, эмпатия, рефлексия) с возникновением барьеров восприятия?
18. Какую тактику поведения лучше всего избрать, столкнувшись с барьером негативной установки?

19. Какие особенности речевой культуры человека могут стать причиной коммуникативных барьеров?

Тема 4.

1. Что такое деловой этикет?
2. Каковы основные правила организации и проведения деловых встреч?
3. Кто в большей степени должен учитывать национальные особенности деловых партнеров: хозяева или гости?
4. Какие приемы и методы могут привести к успешному завершению беседы?
5. Что предпринимать, если собеседник слушает вас молча, никак не реагируя на ваши аргументы? Как вести себя, если партнер начинает эмоционально возражать против вашего предложения?
6. Как подтолкнуть нерешительного партнера к принятию решения?
7. Почему одни и те же доводы, аргументы по-разному действуют на людей?
8. Что означает выражение "голословное утверждение"?
9. Какой смысл имеет выражение "где твоя логика"?
10. Какие из тактических приемов ведения переговоров вам ближе всего?
11. Каковы могут быть последствия неэффективно проведенных переговоров?
12. Назовите наиболее "слабое звено" переговоров.
13. Что можно сказать в завершении деловых переговоров, если договоренность не достигнута?
14. Совещания отнимают время у руководителя и подчиненных, отрывают их от неотложных дел. А что они дают, в чем их достоинства?
15. Какому типу совещаний вы отдадите предпочтение и почему?
16. Какие типичные ошибки в проведении деловых совещаний наблюдаются в вашей организации?
17. В чем главные отличия в подходах к деловым переговорам между Востоком и Западом?
18. Какой национальный стиль ведения деловых переговоров вам лично ближе всего?

Тема 5.

1. Как соотносятся понятия "конфликт" и "конфликтная ситуация"? В чем опасность конфликтогенов?
2. Какова динамика конфликта? Какая из стадий его развития является наиболее важной с вашей точки зрения?
3. Согласны ли вы с мнением, что наличие конфликта в организации есть показатель слабости руководства этой организации?
4. Какие средства профилактики конфликтов вы знаете? А какие сами применяете в общении с людьми?
5. Участником каких конфликтов вам чаще всего приходится быть? Чем вы это объясните?
6. Какие конфликты, на ваш взгляд, являются самыми трудноразрешимыми и почему?
7. От чего зависит, как будет вести себя человек в конфликте: от сложившейся ситуации или от индивидуально-психологических особенностей самой личности?
8. Определите типичную для вас стратегию поведения в конфликте.
9. Укажите, какие стратегии поведения следует применять в следующих ситуациях:
 - истинные интересы скрываются, но доводы одинаково убедительны;
 - одинаково значимы цели и важны подходы обеих сторон;
 - принятие решения должно быть быстрым и вы убеждены в своей правоте;

– через определенное время конфликтная ситуация разрешится сама собой;

– решение проблемы важнее для партнера, чем для вас.

10. Обращение к посредничеству в конфликте – это проявление мудрости или слабости?

Тема 6.

1. Сравните различные точки зрения на роль этики в деловой сфере и определите их сильные и слабые стороны.

2. Дайте определение этикета, наиболее полно отражающее ваше представление о нем. В чем выражается связь этики и этикета?

3. В чем конкретно проявляются такие основополагающие принципы этикета, как вежливость, тактичность и чуткость?

4. Какие "секреты" приветствий вы знаете?

5. Как правильно пользоваться визиткой? Какие ошибки при этом чаще всего допускаются?

6. Какие приемы рационализации телефонного общения вы можете предложить?

7. Как вежливо закончить или прервать телефонный разговор?

8. Насколько приемлемы типовые требования, определяющие культуру делового письма, к письмам, посылаемым по электронной почте?

9. Какие психологические особенности поведения посетителей следует знать и учитывать при оформлении офиса, кабинета?

10. Как эффективнее всего построить разговор:

- с агрессивным посетителем;

- с неуверенным посетителем;

- с чрезмерно настойчивым посетителем;

- с посетителем-занудой?

11. Для руководителя демократического типа характерны добропорядочность, доброжелательность и доступность (эффект трех "Д"). Как эти качества проявляются в работе с посетителями? Всегда ли мы их правильно понимаем?

12. Всегда ли уместен подарок в деловых отношениях? Как отличить подарок от взятки?

13. Существуют ли универсальные подарки и что можно к ним отнести?

14. Какими правилами следует руководствоваться при выборе цветов? А при вручении цветов?

15. Можно ли отказаться от цветов? Почему?

16. Обед накрыт в зале с прямоугольным столом. Где будет место гостя?

17. На обеде хозяин и хозяйка заняли места напротив друг друга. Какое место будет почетным в этом случае?

18. Обед подходит к концу. Кто встает из-за стола первым?

19. Имидж есть у всех людей или только у тех, кто его создает, работает над ним?

20. Какие слагаемые имиджа вы считаете наиболее значимыми?

21. Как связаны между собой социальный, профессиональный и индивидуальный имидж? Всегда ли они соответствуют друг другу? Какой из них предпочтительнее в деловой сфере?

Тема 7.

1. Какие преимущества представляет использование современных информационных технологий в деловых коммуникациях?

2. Из каких элементов состоит электронное письмо?

3. Выполнение каких правил подразумевает этикет электронной переписки?

4. Какие действия являются недопустимыми при коммуникации посредством электронной почты?

5. Какие навыки требуются для эффективного проведения телеконференций?

6. Что необходимо учитывать руководителю при внедрении в организации систем мгновенного сообщения как средства деловой коммуникации?
7. Каковы основные особенности сетевого этикета?
8. Какие меры, на ваш взгляд, можно предпринять для недопущения использования сотрудниками телекоммуникационных технологий в личных целях?
9. Считаете ли вы этичным просмотр электронной почты сотрудников в целях предотвращения разглашения ими внутрифирменной информации, могущей составлять коммерческую тайну?

Тема 8.

1. Прав ли Аристотель в том, что человек не отвечает за свои чувства, но за их выражение он отвечать обязан?
2. Что, на ваш взгляд, сложнее: не позволить эмоции завладеть вами или не позволить ей выплеснуться наружу? Почему?
3. Какие функции выполняют эмоции в управлении поведением человека?
4. Опишите, как выражается стрессовое напряжение у вас? По каким признакам вы его "узнаете"?
5. В чем различие эустресса и дистресса? Можно ли избежать хронического стресса?
6. Согласны ли вы с Эпиктетом: "Людей расстраивает не событие, а то, как они это событие воспринимают?"
7. Каковы основные предпосылки возникновения профессионального выгорания? Можно ли его избежать?
8. По каким направлениям может осуществляться профилактика профессионального выгорания? Что зависит от руководителя, а что от самого человека?
9. По каким признакам определяется степень эмоционального истощения человека?
10. Согласны ли вы с мнением, что у каждого человека должна быть своя система эмоциональной саморегуляции?
11. Назовите присущие вам методы саморегуляции.
12. Какие эмоциональные состояния вам легче контролировать – позитивные или негативные? Как вы думаете, почему?

ПЕРЕЧЕНЬ И ТЕМАТИКА САМОСТОЯТЕЛЬНЫХ РАБОТ СТУДЕНТОВ

1. Разработка приема по случаю открытия нового молодежного клуба
2. Разработка приема по случаю открытия нового ресторана
3. Разработка приема по случаю открытия новой гостиницы
4. Разработка приема по случаю открытия нового автосалона
5. Разработка приема по случаю выпуска новой линии косметического средства
6. Разработка приема по случаю открытия нового супермаркета в городе
7. Разработка проекта официального приема по случаю подписания соглашения
8. Разработка проекта торжественного приема по случаю юбилея предприятия
9. Разработка проекта торжественного приема по случаю установление контактов с иностранной фирмой
10. Разработка проекта приема по случаю открытия выставки
11. Разработка проекта приема по случаю юбилея
12. Разработка проекта приема по случаю национального праздника
13. Разработка проекта приема по случаю помолвки
14. Разработка проекта приема по случаю рождения ребенка
15. Разработка проекта приема по случаю визита иностранной делегации на предприятие
16. Разработка проекта приема по случаю бракосочетания

17. Разработка проекта приема по случаю завершения работы международной научно-практической конференции
18. Разработка проекта приема по случаю сдачи объектов строительства (коттеджный поселок)

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Приемы: понятие, основные цели организации и назначение.
2. Классификация приемов. Светские и деловые приемы.
3. Временные рамки проведения различных приемов.
4. Формы организации и угощения на приемах.
5. Особенности проведения деловых приемов за рубежом. Национальные особенности делового этикета на приемах.
6. Общие требования к организации и проведению приемов.
7. Основные этапы и правила организации приема.
8. Выбор вида приема.
9. Составление схемы или порядка проведения приема.
10. Подготовка списка приглашенных.
11. Рассылка приглашений: основные правила.
12. Виды приглашений.
13. Формы приглашений.
14. Согласие или отказ от приглашения. Формы ответа.
15. Подготовка места проведения приемов. Оборудование помещения.
16. Приход на прием. Встреча гостей. Приветствия. Знакомства. Представления.
17. Музыка на приеме.
18. Угощение на приемах.
19. Составление плана размещения гостей за столом (на приемах с рассадкой). Составление меню.
20. Сервировка столов.
21. Организация обслуживания гостей.
22. Организация пребывания гостей в приемном зале.
23. Основные правила поведения гостей на приеме.
24. Этические нормы поведения сотрудников фирмы - хозяйки и приглашенных во время делового приема.
25. Основные правила поведения на банкете.
26. Форма одежды на торжественных приемах (полуофициальная, официальная, «черный галстук», «белый галстук»).
27. Подготовка речей (на приемах с рассадкой).
28. Виды речей и выступлений людей на приемах.
29. Тосты. Протокольные аспекты произношения тостов.
30. Деловые приемы без угощения: поводы для организации деловых приемов, продолжительность. Место проведения. Визит вежливости.
31. Деловые приемы с угощением: поводы для организации деловых приемов, продолжительность. Место проведения. Угощение на деловых приемах. Форма одежды на деловых официальных приемах.
32. Деловые официальные (дипломатические) приемы: поводы для организации деловых приемов, продолжительность. Место проведения.
33. Официальные торжественные приемы.
34. Неофициальные (светские) торжественные приемы.
35. Встреча в деловыми партнерами в ресторане: деловой завтрак, деловой обед, деловой ужин, поводы для организации деловых приемов, продолжительность. Место проведения.
36. Неформальные приемы: поводы для организации, продолжительность, место проведения.
37. Домашние приемы: поводы для организации, продолжительность, место проведения.
38. Формы организации приемов.
39. Завтрак: особенности организации и проведения.
40. Обед: особенности организации и проведения.

41. Ужин: особенности организации и проведения.
42. Фуршет: особенности организации и проведения.
43. Шведский стол: особенности организации и проведения.
44. «Бокал вина»: особенности организации и проведения.
45. «Бокал шампанского»: особенности организации и проведения.
46. «Жур фикс»: особенности организации и проведения.
47. «Коктейль»: особенности организации и проведения.
48. «Кофе»: особенности организации и проведения.
49. «Чай»: особенности организации и проведения.
50. «Файв о'флок»: особенности организации и проведения.
51. «Коктейль-парти»: особенности организации и проведения.
52. «Дансинг-парти»: особенности организации и проведения.
53. «Гарден-парти»: особенности организации и проведения.
54. «Сюрприз»: особенности организации и проведения.
55. «Барбекю»: особенности организации и проведения.
56. «Бранч»: особенности организации и проведения.
57. «Пикник»: особенности организации и проведения.
58. «Бокал вина с сыром»: особенности организации и проведения.
59. Банкеты. Виды банкетов в зависимости от формы обслуживания: банкет за столом с полным обслуживанием, банкет за столом с частичным обслуживанием, банкет-фуршет, банкет-коктейль, банкет-чай, буфет-обед, комбинированный банкет.
60. Особенности организации различного вида банкетов: меню, сервировка стола, напитки, порядок обслуживания за столом.
61. Национальные особенности проведения деловых приемов.

ДЕЛОВЫЕ ИГРЫ

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине Деловое общение

1 Тема *Теоретические основы делового общения*

2 Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет своей проект в форме презентации по одному из вопросов темы.

3 Роли:

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники протокольных офисов.

4 Ожидаемые результаты

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко

организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине Деловое общение

1 Тема *Невербальные средства общения*

2 Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет своей проект в форме презентации по одному из вопросов темы.

3 Роли:

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники протокольных офисов.

4 Ожидаемые результаты

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны;

нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп не достаточно аргументирована;
2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине Деловое общение

1 Тема *Речевая культура делового разговора*

2 Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет своей проект в форме презентации по одному из вопросов темы.

3 Роли:

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники протокольных офисов.

4 Ожидаемые результаты

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

Деловая (ролевая) игра

по дисциплине Деловое общение

1 Тема *Активные формы делового общения*

2 Концепция игры Условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности руководителей и сотрудников проектных групп центра по развитию предприятия. Игра на занятиях учебной группы осуществляется в форме проведения совещания четырех проектных групп компании. Каждая проектная группа представляет своей проект в форме презентации по одному из вопросов темы.

3 Роли:

- руководитель совещания;
- руководители проектных групп;
- сотрудники протокольных офисов.

4 Ожидаемые результаты

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

Критерии оценки:

8-7 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы полностью раскрывают тему совещания; четко организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

6-5 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы в целом раскрывают тему совещания; достаточно хорошо организована работа группы по ответам на вопросы от других проектных групп и аргументирована оценка их презентаций и докладов;

4-3 балла выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы не в полном объеме раскрывают тему совещания; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; нарушается регламент проведения совещания; оценка и аргументация презентаций и докладов других проектных групп не достаточно аргументирована;

2-0 баллов выставляется студенту (как сотруднику проектной группы), если содержание презентации и доклад презентатора от группы мало освещают вопросы темы; ответы на вопросы от других проектных групп не точны и поверхностны; не выдержаны презентационный стиль и оформление презентации.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачёт.

Примерный перечень вопросов к зачёту:

1. Предмет профессиональной этики и этикета. Виды этикета.
2. Какие принципы этики лежат в основе выбора подарка для а) иностранца; б) друзей; в) коллег?
3. Приветствие, представление, обращение.
4. Конфликты в деловом общении. Как найти подход к «трудным» людям?
5. Визитная карточка, ее роль и функции в деловой жизни. Виды визитных карточек.
6. Роль аккультурации новых сотрудников в поддержании корпоративной культуры.
7. Виды письменного делового общения и этические требования к ним.
8. Как персонализировать комплимент?
9. Перечислите общие требования к написанию деловых писем
10. Каково значение позы в деловом общении; о чем «говорят» сигналы тела?
11. Каковы особенности делового телефонного разговора? Чем отличается деловой телефонный разговор от личного?
12. Перечислите и охарактеризуйте основные стили руководства, применяемые в деловом общении.
13. Этика делового телефонного разговора: что можно и нужно говорить и что нельзя; как начать и как закончить разговор; как добиться его максимальной эффективности?
14. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
15. В чем специфика междугородних телефонных переговоров?
16. Каковы внешние проявления эмоциональных состояний (гнев, страдание, презрение, радость, удивление, страх)?
17. Перечислите и охарактеризуйте виды средств, которые входят в группу невербальных?
18. Этика деловых отношений в мировой практике.
19. Что включает в себя кинесика?
20. Наиболее успешные приемы «общения по вертикали» и «общения по горизонтали».
21. Каковы особенности невербальных сигналов у зарубежных партнеров?
22. Чего стоит избегать во время прохождения собеседования?
23. Резюме: виды, структура, основные требования к написанию.
24. Что представляет собой комплимент? В чем суть психологического механизма приема «приятные слова»?
25. Влияние на клиента в процессе общения
26. Виды деловых бесед. Подготовка и проведение делового разговора
27. Влияние гендерных особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения
28. Манипуляции в общении. Манипулятивные приемы воздействия. Защита от манипуляций.
29. Влияние возрастных особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения.
30. Этикет делового общения с иностранными партнерами
31. Влияние характерологических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения.
32. Прием на работу. Типичные ошибки руководителя и претендента на должность.
33. Влияние этнических особенностей на поведение людей в ходе профессионального и делового общения.
34. Критика в деловой коммуникации. Приемы снижения негативного воздействия замечаний. Позитивные установки на восприятие критики.
35. Обман в деловом общении. Описание показателей неискреннего делового общения. Коммуникативные навыки в условиях неискреннего делового общения.
36. Искусство ведения спора (принципы и правила ведения).

37. Стресс. Дистресс. Профилактика стрессов в деловом общении. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения.
38. Факторы, влияющие на авторитет руководителя.
39. Барьеры в общении и пути их преодоления.
40. Внешний имидж фирмы (элементы внешнего имиджа; оформление офиса; повышение статуса фирмы; внешний вид сотрудников).
41. Переговоры. Типы вопросов, конструктивные приемы для ведения переговоров.
42. Корпоративная философия и внутренний имидж фирмы (определение цели; самоидентификация персонала; создание системы ценностей).
43. Конфликтные ситуации, возникающие в деловом общении и методы их предупреждения
44. Речевой этикет и типичные ошибки, допускаемые в употреблении русских и иностранных слов
45. Психологические приемы влияния на партнера.
46. Дружеская беседа, «светская беседа», деловая беседа. Искусство беседы во время застолья. Монологическая форма речи.
47. Виды ораторских речей и образ оратора (этическая составляющая образа оратора. Индивидуальность, личностные свойства и качества оратора, внушающие доверие аудитории. Типы аудитории. Учет социальных, возрастных и психологических факторов общения)
48. Имидж деловой женщины/мужчины
49. Особенности ведения спора, беседы, дискуссии, диспута, полемики, интервью, круглого стола, деловой игры.
50. Проксемические особенности невербального общения.

Шкала оценки в системе «зачтено – не зачтено»

«Зачтено» - Достаточный объем знаний в рамках изучения дисциплины. В ответе используется научная терминология. Стилистическое и логическое изложение ответа на вопрос правильное. Умеет делать выводы без существенных ошибок. Владеет инструментарием изучаемой дисциплины, умеет его использовать в решении стандартных (типовых) задач. Ориентируется в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.

«Не зачтено» - Не достаточно полный объем знаний в рамках изучения дисциплины.

В ответе не используется научная терминология. Изложение ответа на вопрос с существенными стилистическими и логическими ошибками. Не умеет делать выводы по результатам изучения дисциплины. Слабое владение инструментарием изучаемой дисциплины, не компетентность в решении стандартных (типовых) задач. Не умеет ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях по изучаемой дисциплине.

Пассивность на практических (лабораторных) занятиях, низкий уровень культуры исполнения заданий. Не сформированы компетенции, умения и навыки. Отказ от ответа или отсутствие ответа.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1 Матолыгина, Н. В. **Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н. В. Матолыгина, Л. В. Руглова. - СПб: ИЦ "Интермедия", 2013. - 160 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225938>**

2 Полевая, М.В. **Психология делового общения: Учебно-методический комплект / М.В. Полевая.— М.: ГАОУ ВПО МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013 <http://rucont.ru/efd/207459?cldren=0>**

3 Борисов В.К., Панина Е.М. и др. **Этика деловых отношений. -М.:ИД ФОРУМ:НИЦ ИНФРА-М, 2014-176с.(ПО)**

4 Бороздина Г.В. **Психология делового общения.-М.: Инфра - М, 2013**

- 5 Дусенко С.В. Профессиональная этика и этикет.-М.: Академия, 2012
- 6 Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений.-М.: Инфра - М, 2013
- 7 Кибанов Я.Этика деловых отношений. - 2 изд. - М.: НИЦ ИНФРА-М,2013 - 383 с.(ВО:Бакалавр.)

б) дополнительная литература

- 1 Логутова, Е. В. Психология делового общения : учеб. пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина, Оренбургский гос. ун-т, Е. В. Логутова .— Оренбург : ОГУ, 2013 <http://rucont.ru/efd/216152?cldren=0>
- 2 Кузнецов И.Н. Деловой этикет.-М.:ИНФРА-М, 2013
- 3 Усов В.В. Деловой этикет. - Академия, 2013
- 4 Ушакова Н.В. Имиджология.- М.: Дашков и К, 2013
- 5 Цзык В.А. Профессиональная этика: основы общей теории. - М.: Рудн, 2012
- 6 Шеламова Г.М. Основы этики и психологии профессиональной деятельности.-М.: Академия, 2012
- 7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) полнотекстовые базы данных

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].