

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Фурсов Владимир Владимирович

Должность: И.о. директора Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 08.06.2026 15:27:10

Уникальный программный ключ:

1c378726a41fd0143ae5bccc8ba81860b00daa62

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

И.о директора Пятигорского
института (филиал) СКФУ
В.А. Фурсов

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине	ОП.01 Деловая культура
Профессия	46.01.03 Делопроизводитель
Форма обучения	<u>очная</u>

Пятигорск, 2026

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по профессии 46.01.03 Делопроизводитель по дисциплине ОП.01 Деловая культура.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме экзамена с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

У.1 – осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета;

У.2 – применять техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

У.3 – передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

У.4 - поддерживать бесконфликтное общение в коллективе.

знания:

3.1 – правил делового общения и этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами

3.2 - основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения;

3.3 - форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;

3.3- источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов;

3.4 - особенности делового стиля и имиджа делового человека;

3.5 - правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по (учебной) дисциплине, направленные на формирование общих компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

Элементы учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы)	Проверяемые ПК, ОК, У, З	Методы оценки (указываются в соответствии с учебным планом)	Проверяемые ПК, ОК, У, З (указываются в соответствии с рабочей программой)
2 семестр				
Раздел 1. Теоретические основы делового общения				
Тема 1.1 Общие закономерности межличностных отношений.	Практическое занятие № 1 Построение межличностных отношений в деловом мире	У.1, У.4 3.1, 3.3 ОК 01, ОК 02, ОК 05	Экзамен	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09 У.1-У.4 3.1-3.5
	Практическое занятие № 2 Алгоритм оптимального развития деловых межличностных отношений	У.1, У.4 3.1, 3.3 ОК 04, ОК 06		
Тема 1.2 Основы риторики.	Практические занятия № 3 Красноречие и его развитие.	У.1, У.2, У.3 3.2, 3.3, 3.4 ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06		
	Практические занятия № 4 Ораторское искусство, основные принципы и	У.3 3.1, 3.2 ОК 01, ОК 02, ОК 05		

	советы			
Раздел 2. Этические особенности деловых коммуникаций				
Тема 2.1. Этика приветствий и представлений.	Практические занятия № 5 Культура приветствий и знакомства. Этнические особенности приветствий в разных странах мира.	У.1 3.1, 3.4 ОК 01, ОК 05, ОК 06		
	Практические занятия № 6 Правила официальных приветствий и представлений	У.1, У.2 3.2 ОК 01, ОК 06, ОК 09		
Тема 2.2. Внешний облик делового человека	Практические занятия № 7 Имидж и костюм делового человека. Манеры поведения.	У.1 3.4 ОК 04		
	Практические занятия № 8 Советы имиджмейкеров и нормы служебного этикета. Цвета в одежде. Одежда чиновников.	У.1 3.4 ОК 04		
Тема 2.3 Правила подготовки и проведения деловой беседы.	Практические занятия № 9 Деловая беседа, как часть межличностного общения.	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3 ОК 01, ОК 04		
	Практические занятия № 10 Психологические аспекты проведения деловой беседы.	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3 ОК 01, ОК 04		
Тема 2.4. Этические нормы телефонного разговора.	Практические занятия № 11 Культура телефонных переговоров	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3 ОК 01, ОК 04		
	Практические занятия № 12 Современный телефонный разговор делового человека	У.1, У.2, У.4 3.1, 3.2, 3.3 ОК 01, ОК 04, ОК 06		
Раздел 3. Этические основы деловых коммуникаций				
Тема 3.1 Правила конструктивной	Практические занятия № 13 Критика в сфере	У.6 3.9		

критики и принципы восприятия критики.	деловой жизни.	ОК 01, ОК 02,		
	Практические занятия № 14 Рамки допустимой критики	У.1, У.3 3.3 ОК 01, ОК 04		
Тема 3.2. Проведения переговоров с деловым партнёром.	Практические занятия № 15 Переговорный процесс и его оптимальная реализация в деловой среде.	У.1, У.2 3.1, 3.2 ОК 01, ОК 04		

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

Вопросы для собеседования по дисциплине «Деловая культура»

2 семестр

Тема 1. Общие закономерности межличностных отношений.

1. Понятие межличностных отношений.
2. Проблемы в межличностных отношениях.

Тема 2. Основы риторики.

1. Основы риторики.
2. Культура речи и манеры поведения.

Тема 3. Этика приветствий и представлений.

1. Основное правило представления незнакомых людей друг другу.
2. Основные правила рукопожатий

Тема 4. Внешний облик делового человека.

1. Деловой имидж.
2. Требования этикета к деловой одежде.

Тема 5. Правила подготовки и проведения деловой беседы.

1. Понятие деловой беседы.
2. Правила проведения деловых бесед.

Тема 6. Этические нормы телефонного разговора.

1. Специфика телефонного разговора.
2. Этические нормы телефонного разговора, "телефонная улыбка".

Тема 7. Правила конструктивной критики и принципы восприятия критики.

1. Критика — неотъемлемый атрибут управленческой деятельности.
2. Принципы конструктивной критики.

Тема 8. Проведения переговоров с деловым партнёром.

1. Стили ведения переговоров.
2. Этапы проведения переговоров.

Тема 9. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.

1. Понятие и сущность служебных совещаний.
2. Основные задачи, решаемые с помощью деловых совещаний.
3. Виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
4. Этапы организации и проведения деловых совещаний.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «**отлично**» выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «**хорошо**» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

Комплект заданий для контрольного среза по дисциплине «Деловая культура»

2 семестр

Вариант 1.

1. Понятие и сущность деловой этики.
2. Состав общенравственных норм.
3. Роль паузы в разговоре при деловой встрече
4. Цветовая гамма делового стиля.
5. Позиционные переговоры.

Вариант 2.

1. Деловой этикет
2. Служебная субординация.
3. Виды делового костюма.
4. Запрещенные приемы во время деловой беседы.
5. Структура публичного выступления.

Вариант 3.

1. Элементы деловой этики.
2. Разрешение деловых конфликтов
3. Советы руководителю по действенной критике подчиненных.
4. Дипломатический этикет.
5. Виды деловой беседы.

Вариант 4.

1. Шесть основных заповедей делового этикета.
2. Элементы речевого этикета.
3. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной.
4. Преимущества устного выступления.
5. Принципиальные переговоры.

Критерии оценивания компетенций*

Оценка «5» (отлично) выставляется в случае полного выполнения контрольного среза, отсутствия ошибок, грамотного текста, точность формулировок и т.д.;

Оценка «4» (хорошо) выставляется в случае полного выполнения всего объема контрольного среза при наличии несущественных ошибок, не повлиявших на общий результат работы и т.д.;

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется в случае недостаточно полного выполнения всех разделов контрольного среза, при наличии ошибок, которые не оказали существенного влияния на окончательный результат, при очень ограниченном объеме используемых понятий и т.д.;

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется в случае, если допущены принципиальные ошибки, контрольный срез выполнен крайне небрежно и т.д.

Фонд тестовых заданий
по дисциплине «Деловая культура»

1. Кем был впервые введен термин «этика»:
 - а. Цицероном
 - б. Архимедом
 - в. Аристотелем
 - г. Сократом

2. Определенные, обобщенные и стабильные правила поведения людей отображаются:
 - а. в традициях
 - б. в ритуалах
 - в. в обрядах

3. Ценностные аспекты общественных отношений являются:
 - а. моральными ценностями
 - б. закрепленными в законе отношениями
 - в. актуальными отношениями

4. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:
 - а. в ритуалах
 - б. в кодексе
 - в. в традициях

5. Этикет – это:
 - а. наука о морали
 - б. манера поведения
 - в. общая культура
 - г. правила общения

6. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является:
 - а. этикой делового общения;
 - б. моралью делового общения;
 - в. деловым этикетом.

7. Высококультурный человек всегда:
 - а. потенциальный бездельник;
 - б. честолюбивый;
 - в. законопослушный, морально устойчивый;
 - г. склонный к злоупотреблениям служебным положением;
 - д. преступник.

8. Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется:
 - а. ситуативной этикой;
 - б. этикой межличностного общения;
 - в. профессиональной этикой;
 - г. нормативной этикой;
 - д. прикладной этикой.

9. Профессиональная сфера охватывает:
 - а. отношения, складывающиеся в процессе решения профессиональных задач;
 - б. отношения, складывающиеся в процессе различных взаимоотношений в коллективе;
 - в. отношения, складывающиеся между руководителем и подчиненными.

10. Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей:

- а. благо;
- б. долг;
- в. счастье;
- г. честь

11. Общение – это ...

- а. заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;
- б. чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;
- в. сложный процесс установления и развития контактов между людьми.

12. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а. женщины
- б. мужчины
- в. младшие по возрасту
- г. младшие по положению (подчиненный)

13. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин

- а. отличаются по размеру
- б. не отличаются
- в. отличаются по цвету
- г. отличаются за счет «украшательств»

14. Внешний вид работника должен соответствовать:

- а. современным требованиям;
- б. внутренней культуре;
- в. моде.

15. Восприятие в деловом общении - это:

- а. целостный образ партнера по общению на основе его внешнего вида и поведения;
- б. понимание позиции партнера по деловому общению;
- в. осмысление ситуации в деловом общении.

16. Что такое деловая беседа?

- а. передача или обмен информацией, мнениями или проблемами
- б. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
- в. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- г. столкновение мнений, разногласий по каким-либо вопросам

17. Что такое деловое письмо:

- а. выражение уважительного отношения к другим людям
- б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- в. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

18. Коммуникативная сторона общения:

- а. Взаимопонимание участников общения.
- б. Обмен информацией между людьми.
- в. Организация взаимодействия между людьми.

19. Компоненты, которые включает в себя культура делового общения:

- а. все ответы верны;
- б. психологию делового общения;
- в. служебный этикет;
- г. технику делового общения;
- д. этику делового общения

20. 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.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если 90-100% правильных ответов.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если 80-89% правильных ответов.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если 70-79% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если 69% и менее правильных ответов.

3.Оценочные средства для промежуточной аттестации и критерии оценки

Вопросы к экзамену по дисциплине «Деловая культура»

1. Планирование программы межличностных отношений.
2. Проблемы в межличностных отношениях. Отношения между людьми.
3. Построение межличностных отношений в деловом мире
4. Общие закономерности межличностных отношений.
5. Алгоритм оптимального развития деловых межличностных отношений
6. Основы риторики.
7. Культура речи и манеры поведения.
8. Этика использования средств выразительности деловой речи.
9. Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной.
10. Преимущества устного выступления.
11. Красноречие и его развитие.
12. Ораторское искусство, основные принципы и советы
13. Основное правило представления незнакомых людей друг другу.
14. Основные правила рукопожатий.
15. Этикетные ситуации и интонации при приветствии.
16. Этика представлений.
17. Этнические особенности приветствий в разных странах мира.
18. Пауза в разговоре при деловой встрече.
19. Представление во время первой встречи двух делегаций..
20. Внешний облик делового человека.
21. Повседневная и праздничная одежда.
22. Правила ношения одежды и служебный этикет.
23. Советы имиджмейкеров и нормы служебного этикета.
24. Одежда делового человека..
25. Деловая беседа, как часть межличностного общения.
26. Психологические аспекты проведения деловой беседы.
27. Задачи деловой беседы.

28. Правила проведения деловых бесед.
29. Планирование замечаний собеседников.
30. Запрещенные приемы во время деловой беседы.
31. Сходства и различия между очной деловой беседой и телефонным разговором.
32. Специфика телефонного разговора.
33. Культура телефонных переговоров.
34. Современный телефонный разговор делового человека
35. Домашний и офисный деловые звонки.
36. Корпоративные стандарты телефонного разговора.
37. Этические нормы телефонного разговора, "телефонная улыбка".
38. Критика — неотъемлемый атрибут управленческой деятельности.
39. Критика в сфере деловой жизни.
40. Рамки допустимой критики
41. Алгоритм высказывания критического замечания в различных ситуациях деловой и производственной жизни
42. Правила конструктивной критики.
43. Эффективность критики.
44. Критика - как отрицательный момент в работе конструктивного элемента управления.
45. Советы руководителю по действенной критике подчиненных.
46. Переговоры позиционные и принципиальные.
47. Время и место проведения переговоров.
48. Этикет проведения переговоров.
49. Подготовка переговоров.
50. Дипломатический этикет и переговоры.
51. Правила подготовки и проведения служебных совещаний.
52. Понятие и сущность служебных совещаний.
53. Главные задачи, стоящие перед организаторами совещаний.
54. Виды служебных совещаний и основные требования к определению их целей.
55. Задачи, подлежащие решению при подготовке совещания.
56. Переговорный процесс и его оптимальная реализация в деловой среде.
57. Культура переговорного процесса
58. Проведения переговоров с деловым партнёром.
59. Роль визитной карточки в деловой жизни.
60. Использование электронной почты в деловых отношениях.

Отметка «отлично» выставляется студенту, если он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Отметка «хорошо» выставляется студенту, если обнаруживаются прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

Отметка «удовлетворительно» выставляется студенту, если ответ свидетельствует в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если обнаруживается незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

Таблица 2 – Ключи к вопросам фонда оценочных средств

№	Компет енция	Содержание вопроса	Правильный ответ
1.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Кем был впервые введен термин «этика»: а. Цицероном б. Архимедом в. Аристотелем г. Сократом	а
2.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Определенные, обобщенные и стабильные правила поведения людей отображаются: а. в традициях б. в ритуалах в. в обрядах	а
3.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Ценностные аспекты общественных отношений являются: а. моральными ценностями б. закрепленными в законе отношениями в. актуальными отношениями	а
4.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются: а. в ритуалах б. в кодексе в. в традициях	б
5.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Этикет – это: а. наука о морали б. манера поведения в. общая культура г. правила общения	б
6.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является: а. этикой делового общения; б. моралью делового общения; в. деловым этикетом.	а
7.	ОК 01	Высококультурный человек всегда:	в

	ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	а.потенциальный бездельник; б. честолюбивый; в. законопослушный, морально устойчивый; г. склонный к злоупотреблениям служебным положением; д. преступник.	
8.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется: а.ситуативной этикой; б. этикой межличностного общения; в. профессиональной этикой; г. нормативной этикой; д. прикладной этикой.	в
9.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Профессиональная сфера охватывает: а. отношения, складывающиеся в процессе решения профессиональных задач; б.отношения, складывающиеся в процессе различных взаимоотношений в коллективе; в. отношения, складывающиеся между руководителем и подчиненными.	а
10.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Этическая категория, которая передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей: а.благо; б. долг; в. счастье; г. честь	б
11.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Общение – это ... а. заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений; б. чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание; в. сложный процесс установления и развития контактов между людьми.	в
12.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть: а. женщины б. мужчины в. младшие по возрасту г. младшие по положению (подчиненный)	а
13.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин а. отличаются по размеру б. не отличаются в. отличаются по цвету г. отличаются за счет «украшательств»	б

14.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Внешний вид работника должен соответствовать: а. современным требованиям; б. внутренней культуре; в. моде.	а
15.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Восприятие в деловом общении - это: а. целостный образ партнера по общению на основе его внешнего вида и поведения; б. понимание позиции партнера по деловому общению; в. осмысление ситуации в деловом общении.	а
16.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Что такое деловая беседа? а. передача или обмен информацией, мнениями или проблемами б. способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов в. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом г. столкновение мнений, разногласий по каким-либо вопросам	а
17.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Что такое деловое письмо: а. выражение уважительного отношения к другим людям б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами в. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме	в
18.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Коммуникативная сторона общения: а. Взаимопонимание участников общения. б. Обмен информацией между людьми. в. Организация взаимодействия между людьми.	б
19.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Компоненты, которые включает в себя культура делового общения: а. все ответы верны; б. психологию делового общения; в. служебный этикет; г. технику делового общения; д. этику делового общения	а
20.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05	Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения: а. отвечая на звонок, представьтесь; б. убедитесь в точности сведений, которые	в

	ОК 06 ОК 09	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.	
21.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Дайте определение межличностным отношениям.	Это субъективно переживаемые взаимосвязи между людьми, объективно проявляющегося в характере и способах взаимных влияний, оказываемых людьми друг на друга в процессе совместной деятельности и общения.
22.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Назовите проблемы в межличностных отношениях.	Наиболее распространенные проблемы межличностных отношений: отсутствие взаимопонимания; разрыв отношений; конфликты в коллективе; отсутствие друзей проблемы взаимоотношений с коллегами на работе; взаимоотношение с начальником или подчиненными; постоянные конфликты с окружающими; проблемы в общении
23.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Дайте определение риторики.	Филологическая дисциплина, изучающая искусство речи, правила построения художественной речи, ораторское искусство, мировоззрение и красноречие
24.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Дайте определение понятию «культура речи» и «манера поведения».	Культура речи - это уровень общего развития человека, это выражение его духовной культуры. Манера поведения - это внешняя сторона проявления отношения к

			нам, это визуально доступная информация к восприятию.
25.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Основное правило представления незнакомых людей друг другу.	Согласно этикету, при встрече двух незнакомых людей, их должен представить друг другу некто третий, знающий обоих.
26.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Основные правила рукопожатий.	1. Держите ладонь вертикально 2. Установите зрительный контакт 3. Не сжимайте руку слишком сильно. 4. Не держите руку очень долго. 5. Не протягивайте мокрую руку.
27.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Деловой имидж.	Это то представление, которое вы создаёте сами о себе как внешнее отражение вашей личности и как показатель ваших деловых и чисто человеческих качеств.
28.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Требования этикета к деловой одежде.	Стиль и профессионализм; подходящий размер и посадка; сдержанность и приличие; чистота и аккуратность.
29.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Понятие деловой беседы.	Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

30.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Правила проведения деловых бесед.	1.Привлечение внимание собеседника – это самое начало беседы. 2. Пробудить в собеседнике заинтересованность. 3. Принцип детального обоснования 4. Выявить интересы и устранить сомнения собеседника 5. Преобразовать интересы собеседника в окончательное решение.
31.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Специфика телефонного разговора.	Главная особенность телефонного разговора — отсутствие зрительного контакта между собеседниками. Нечеткое изложение вопроса и монотонная невнятная речь вряд ли привлекут внимание собеседника. Поэтому большое значение имеют интонация голоса, ясность изложения и уважительное отношение к собеседнику.
32.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Этические нормы телефонного разговора.	Основные правила телефонного разговора: выбирайте время для звонка; здравствуйте, представляйтесь, прощайтесь; адресно уточняйте, кто у телефона; экономьте время собеседника; не извиняйтесь за беспокойство; будьте конкретны и выполняйте обещания; всегда держите под рукой блокнот и ручку; правило трех гудков; прерывайте беседу корректно.

33.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Дайте определение понятию «критика».	Критика — это прямое или косвенное указание на недостатки или ошибки другого человека. Критикуя, мы даём субъективную оценку чужой работе, поступкам, личности, жизни.
34.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Назовите основные принципы конструктивной критики.	Обоснованность; уместность; обращение к конкретным фактам; указание на действия, а не на личность; стремление к поиску оптимального решения.
35.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Назовите стили ведения переговоров.	Сотруднический; Мягкий; Торговый; Жесткий.
36.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Назовите этапы проведения деловых переговоров.	Основные этапы ведения переговоров: - взаимное уточнение интересов, точек зрения, концепций и позиций участников; - их обсуждение (выдвижение аргументов в поддержку своих взглядов, предложений, их обоснование); - согласование позиций и выработка договоренностей.
37.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Раскройте понятие «деловое (служебное) совещание».	Деловое (служебное) совещание- это обсуждение вопросов организации производства, управления фирмой, маркетинговой деятельности, проводимое первым лицом или заменяющим его специалистом.
38.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Основные задачи, решаемые с помощью деловых совещаний.	Основные задачи, решаемые с помощью деловых совещаний: • развитие и укрепление политики предприятия и проведение ее в жизнь; • интеграция

			мероприятий всех отделов и служб с учетом общих целей фирмы; • выявление и расчет коллективных результатов; • коллективное решение проблем с учетом обучающего эффекта.
39.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Виды служебных совещаний.	Существует пять основных видов деловых совещаний: оперативное, инструктивное, проблемное, стратегическое, итоговое. Вид совещания определяется в зависимости от его цели. Необходимо понимать, что разные виды совещания требуют различной подготовки, условий и технологии проведения.
40.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Назовите этапы организации и проведения деловых совещаний.	Организация и проведение деловых совещаний включает следующие этапы: подготовка - определение целесообразности совещания, повестка дня и состав участников, дата и время совещания, определение места проведения совещания; проведение - продолжительность делового совещания, регламент, протокол; подведение итогов и принятие решений - контроль за выполнение решений.
41.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Понятие и сущность деловой этики.	совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой предпринимательской деятельности
42.	ОК 01 ОК 02 ОК 04	Перечислите состав общенравственных норм	уважение к другому человеку, вежливость, благожелательность,

	ОК 05 ОК 06 ОК 09		искренность, скромность, честность, правдивость, трудолюбие, справедливость, тактичность, чуткость и деликатность, справедливость, деловая обязательность соблюдение обещаний и договоров и др.
43.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Роль паузы в разговоре при деловой встрече.	Пауза нужна для того, чтобы вдохнуть воздух, как бы «перезарядиться» перед продолжением речи, дать возможность своему мозгу подготовить то, что будет сказано, а слушателю - осознать уже сказанное.
44.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Цветовая гамма делового стиля.	Цветовая гамма делового стиля не превышает 4 цветов. Наилучшими считается 2-3 цвета, а при 4-х – два из них должны быть близкими по тону. В основу делового стиля ложатся многофункциональные цвета: черный, темно-синий, белый, серый, бежевый.
45.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Позиционные переговоры.	Это переговоры, в ходе которых каждый из участников пытается извлечь выгоду только для себя.
46.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Деловой этикет – это:	свод правил поведения в деловых, служебных отношениях.
47.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Дайте определение служебная субординации.	свод правил, регламентирующих служебные отношения на всех уровнях и направленных на бесконфликтное решение общих задач.
48.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06	Виды делового костюма.	Формальный. Повседневный стиль. Неформальный. Спортивный деловой стиль.

	ОК 09		
49.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Запрещенные приемы во время деловой беседы	Запрещенные приемы во время деловой беседы: - перебивать партнера - негативно оценивать его личность - подчеркивать разницу между собой и партнером - резко убыстрять темп речи - избегать пространственной близости и не смотреть на партнера - пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден - не понимать или не желать понять его психологическое состояние
50.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Структура публичного выступления.	Традиционная структура публичного выступления включает три части: Вступление. Задача — подготовить слушателей: установить контакт, заинтересовать темой, обосновать смысл дальнейшего выступления. По времени это не более 10% от общего времени речи. Основная часть. Задача — разъяснить тему, доказать аргументами, подвести слушателей к необходимым выводам. Заключение. Задача — суммирование сказанного, подчёркивание значения, призыв к дальнейшим действиям.
51.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Элементы деловой этики?	Моральные нормы общества, правила поведения, принципы делового общения, закономерности межличностных отношений, личные и трудовые права

			сотрудников, кодекс, стиль руководства, культура управления.
52.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Разрешение конфликтов – это?	технология нивелирования конфликтных ситуаций, возникающих в процессе производства
53.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Советы руководителю по действенной критике подчиненных.	Критика должна исходить от первого лица: «Я полагаю...», «Я считаю...», «Я думаю, что...». Критикуется не личность сотрудника, а результаты его работы. Критика проводится в позитивной форме. Критика должна быть конструктивной и содержать обсуждение возможностей исправления ситуации и повышения эффективности. Критика проводится корректно, без назидания, а тем более, без сарказма, унижений и оскорблений. Все критические замечания должны быть объективными и аргументированными. Необходимо стремиться, чтобы критика руководителя способствовала развитию сотрудников, улучшала отношения в коллективе, была полезной для компании, настраивала подчиненных на продуктивные отношения с руководством.
54.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Раскройте понятие «дипломатический этикет».	Дипломатический этикет — это совокупность правил осуществления дипломатических контактов, проведения визитов, встреч, переговоров и приемов. Этикет выступает как составная часть протокола, что прямо

			связано с международной вежливостью.
55.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Виды деловой беседы.	По характеру беседы бывают официальными и неофициальными, так называемыми рабочими; по направленности – целевыми, преследующими конкретные задачи, и общими; по степени свободы – регламентированными, т.е. проводимыми по определенным правилам, и не регламентированными, например, дружеский разговор.
56.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Назовите шесть основных заповедей делового этикета.	1.Делайте все вовремя. 2. Не болтайте лишнего. 3.Будьте любезны, доброжелательны и приветливы. 4. Думайте о других, а не только о себе. 5. .Одевайтесь, как положено. 6. Говорите и пишите хорошим языком.
57.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Элементы речевого этикета.	слова и выражения, употребляемые людьми для прощания, просьбы, извинения, принятые в различных ситуациях формы обращения, интонационные особенности, характеризующие вежливую речь и т.д.
58.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Отличительные особенности устной речи по сравнению с письменной.	Отличие письменной речи от устной состоит в том, что у пишущего нет возможности воздействовать на адресата средствами, которые есть в арсенале у говорящего.
59.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Назовите преимущества устного выступления.	Устная речь содержит богатый арсенал дополнительных коммуникативных средств: мимика, жесты, позы, интонация.

60.	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 09	Принципиальные переговоры.	Переговоры, которые основаны на взаимных интересах, а не позициях сторон.
-----	--	----------------------------	---