



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ имени И.А. КУРАТОВА»

«УЧЕБНО-ПРОГРАММНЫЕ ИЗДАНИЯ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП. 06. Деловая культура

Для студентов, обучающихся по специальности
44.02.02. Преподавание в начальных классах

(углубленная подготовка)

Сыктывкар, 2020

Содержание программы учебной дисциплины

1.	Паспорт рабочей программы учебной дисциплины	4
2.	Структура и содержание учебной дисциплины	7
3.	Условия реализации учебной дисциплины	13
4.	Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины	16

1. ПАСПОРТ рабочей программы учебной дисциплины

ОП. 06. Деловая культура

1.1. Область применения рабочей программы учебной дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО

по специальности	44.02.02	Преподавание в начальных классах
укрупненной группы специальностей	44.00.00	Образование и педагогические науки

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована

в дополнительном профессиональном образовании при реализации программ повышения квалификации и переподготовки

в рамках специальности СПО	44.02.02	Преподавание в начальных классах
	44.02.02	Преподавание в начальных классах

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Данная учебная дисциплина входит:

в обязательную часть циклов ППССЗ

в вариативную часть циклов ППССЗ

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Цель: Повышение общей культуры профессионала, формирование у будущего специалиста целостное представление об этических аспектах деятельности и правилах служебного этикета в педагогической деятельности.

Задачи:

1. Вооружение обучающихся необходимыми знаниями о месте и роли ценностей в педагогической работе;
2. Формирование установки на соблюдение профессионально-этических норм и правил, этического кодекса педагога;
3. Формирование представлений об особенностях этико-ценностного регулирования деятельности и отношений в системе педагогической деятельности;
4. Создание условий для формирования будущего специалиста как носителя гуманистической, педагогической, правовой, психологической, профессионально-этической, валеологической, коммуникативной культуры.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен уметь:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;

- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- налаживать контакты с участниками образовательного процесса;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен знать:

- правила делового общения;
- основы конфликтологии;
- этические нормы взаимоотношений с участниками образовательного процесса;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

В результате изучения дисциплины

Деловая культура

обучающийся должен освоить общие (ОК) и профессиональные (ПК) компетенции.

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.
ОК 10	Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся.
ОК 11	Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.

5.2.1.	Преподавание в одной из областей дополнительного образования детей (с указанием области деятельности).
ПК 1.1	Определять цели и задачи, планировать уроки (занятия <small>специальность 44.02.05</small>)
ПК 1.2	Проводить уроки (занятия <small>специальность 44.02.05</small>)
ПК 1.3	Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результат обучения

ПК 1.4	Анализировать уроки (занятия специальность 44.02.05)
ПК 1.5	Вести документацию, обеспечивающую обучение по образовательным программам начального общего образования (в начальных классах и начальных классах компенсирующего и коррекционно-развивающего образования специальность 44.02.05)
5.2.2.	Организация внеурочной деятельности и общения учащихся
ПК 2.1.	Определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные занятия
ПК 2.5.	Вести документацию, обеспечивающую организацию внеурочной деятельности и общения обучающихся
5.2.3.	Классное руководство
ПК 3.6.	Обеспечивать взаимодействие с родителями учащихся при решении задач обучения и воспитания
ПК 3.8.	Координировать деятельность работников образовательной организации, работающих с классом
5.2.4.	Методическое обеспечение образовательного процесса
ПК 4.2.	Создавать в кабинете предметно-развивающую среду
ПК 4.3.	Систематизировать и оценивать педагогический опыт и образовательные технологии в области начального общего образования на основе изучения профессиональной литературы, самоанализа и анализа деятельности других педагогов (в том числе компенсирующего и коррекционно-развивающего специальность 44.02.05)
ПК 4.4.	Оформлять педагогические разработки в виде отчетов, рефератов, выступлений

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение примерной программы учебной дисциплины:

всего часов

60

 в том числе

максимальной учебной нагрузки обучающегося

60

 часов, в том числе

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося

40

 часов,

самостоятельной работы обучающегося

20

 часов;

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

№	Вид учебной работы	Объем часов
1	Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
2	Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	40
в том числе:		
2.1	лекции	20
2.2	семинарские и практические работы	20
3	Самостоятельная работа обучающегося (всего)	20
	Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета	
	Итого	60

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Деловая культура

Темы	Наименование разделов и тем Содержание учебного материала: лекции, семинарские (практические) занятия; лабораторные и контрольные работы; самостоятельная работа обучающихся (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения	Формиру емые компетен ции (ОК, ПК)
1	2	3	4	
Тема 1.	Профессиональная этика в системе прикладного этического знания			ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 11.
Лекция		2		
Содержание учебного материала				
1	Общее понятие об этической культуре.		1	
2	Этика как наука. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика».		1	
3	Основные категории этики.		1	
4	Роль морали в формировании личности, в поведении человека		1	
Самостоятельная работа студентов	- Подготовка сообщений на темы: «Место и роль этики педагогической работы в философской этике» «Генезис и смысл этических категорий» «Этические основания помощи человеку» - Подготовка к семинару	1		
Тема 2.	Специфика деятельности педагога и нравственные основы его отношения к своему труду			ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 6, ОК 11
Содержание учебного материала				
1	Понятие, сущность и содержание социально-педагогической деятельности.		2	
2	Структура социально-педагогической деятельности. Характеристика компонентов.		2	
3	Характеристика основных функций социально-педагогической деятельности.		1	
4	Профессионально значимые ценности социально-педагогической деятельности. Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики.		1	
Семинарские (практические) занятия	Выполнение ситуативных заданий, решение социально-психологических задач	2		
Самостоятельная работа студентов	Работа с литературой, предложенной преподавателем. Подготовка к дискуссии по темам «Соответствие педагога требованиям современной школы». «Необходимость постоянного самосовершенствования учителя».	1		
Тема 3.	Этика отношений в системе "педагог - учащийся"			ОК 3, ОК 5, ОК 11, ОК 7, ПК 1.1, ПК 1.2. ПК 2.1
Лекция		2		
Содержание учебного материала				
1	Отношения в системе "педагог - учащийся": общение "по вертикали". Переход от субъект-объектных к субъект-субъектным отношениям в общении педагога и учащихся		2	
2	Принципы гуманизма и демократизма как основа отношений в системе "педагог - учащийся". Доброжелательность, доверие и терпимость к взглядам и личности учащегося.		2	
3	Нормы и требования к общению в системе "педагог - учащийся": корреляция действий педагога с мнениями и ожиданиями учащихся; недопустимость унижения достоинства учащихся; "требования к требовательности" педагога; проблема дистанции в современной педагогике.		2	

Самостоятельная работа студентов	Разработка модели «Этика отношения педагога к своему труду»	1		
Тема 4.	Этика отношений в системе "педагог - педагог"			
Содержание учебного материала				ОК 3, ОК 5, ОК 11, ОК 7, ОК 11, ПК 1.1, ПК 3.1, ПК 4.3.
1	Общие морально-психологические основы профессионально-делового общения. Роль морально-психологического климата в коллективе: отрицательный и положительный микроклимат, формальные и неформальные отношения в коллективе.		2	
2	Профессионально-деловые отношения в педагогическом коллективе: "по горизонтали" - с коллегами и "по вертикали" - с администрацией. Общечеловеческие и профессиональные регулятивные нормы общения между педагогами. Диалогичность, плюрализм, толерантность как основа общения "по горизонтали".		1	
3	Специфика взаимоотношений в педагогическом коллективе. Объективные и субъективные факторы, влияющие на микроклимат в педагогическом коллективе. Штампы и стереотипы в поведении учителя.		1	
Семинарские (практические) занятия	Защита модели «Этика отношения педагога к своему труду»	2		
Самостоятельная работа студентов	Подготовка сообщений «Профессиональные "ловушки" и стереотипы в нравственной регуляции поведения педагога».	1		
Тема 5.	Деловое общение: сущность, понятие, формы и виды			
Лекция		2		ОК1, ОК2, ОК 4, ОК 8, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 3.6, ПК 4.3.
Содержание учебного материала				
1	Деловое общение. Цели и задачи делового общения, его содержание. Функции общения. Особенности делового общения как вида профессиональной деятельности. Классификация и виды общения		2	
2	Перцептивная сторона общения		2	
3	Интерактивная сторона общения. Общение как коммуникация.		2	
Самостоятельная работа студентов	Наблюдение и анализ содержания фазы установления контакта у нескольких студентов (педагогов). Сравнительный анализ завершающей фазы общения у мужчин и женщин. Разработка памятки «Как готовиться к собеседованию»	1		
Тема 6.	Конфликт в деловом общении			
Содержание учебного материала				ОК 3, ОК 4, ОК8, ОК 10, ОК 11, ПК 3.6, ПК 3.8.
1	Понятие конфликта. Функции конфликтов и их классификация		2	
2	Предпосылки и причины возникновения конфликтов в деловом общении		2	
3	Развитие конфликта и поведение участников		2	
4	Пути разрешения конфликтных ситуаций. Управление конфликтами и предотвращение конфликтных ситуаций		3	
Семинарские (практические) занятия	Семинар «Стратегии поведения в конфликте». Упражнения. Решение конфликтных ситуаций, социально-психологических задач.	2		
Самостоятельная работа студентов	- Изучение вопроса «Стратегии поведения в конфликте», создание опорного конспекта (интеллект-карты). - Заполнение таблицы «Типология конфликтов»	1		
Тема 7.	Технология деловых переговоров			
Лекция		2		ОК 5, ОК7, ОК 11, ПК 3.6, ПК 3.8, ПК 4.2.
Содержание учебного материала				
1	Понятие и организация деловых переговоров		2	
2	Этапы деловых переговоров и их характеристика		2	
3	Методы и тактика ведения деловых переговоров		3	
4	Аргументация в процессе деловых переговоров. Типы аргументов. Приемы убеждения.		2	
5	Вопросы и ответы в деловых переговорах. Слушание в ходе деловых		1	

	переговоров			
Самостоятельная работа студентов	- Создание таблицы «Виды вопросов и ответов. Требования к их формулировкам» - подготовка сообщения «Основные этапы слушания», «Характеристика реакций собеседника в ходе слушания»	1		
Тема 8.	Вербальные коммуникации			ОК1, ОК2, ОК4, ОК 8, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 3.6. ПК 4.3.
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Деловая риторика и основы публичного выступления		2	
2	Выступление перед аудиторией как коммуникативный процесс		1	
3	Деловая беседа		2	
4	Деловое совещание		2	
5	Спор в ходе делового общения, дебаты с оппонентами как форма коммуникации		2	
Семинарские (практические) занятия	- Деловая игра «Дебаты» - Конкурс «Виртуоз публичного выступления»	2		
Самостоятельная работа студентов	- Создание таблицы «Изобразительно-выразительные средства выступления» - Подготовка публичного выступления - Изучение условий деловой игры, подготовка к Дебатам	1		
Тема 9.	Невербальные коммуникации			ОК2, ОК3, ОК 7, ОК 8, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 3.8.
Лекция		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Основы невербального общения		2	
2	Основные формы невербального общения		2	
3	Взгляды и жесты в невербальном общении		2	
4	Контроль процесса делового общения на основе невербальных средств		1	
Самостоятельная работа студентов	- Просмотр документального фильма «Детектор лжи. Жесты», 2009 г., подготовка к обсуждению.	1		
Тема 10.	Культура формирования медиа-связей			ОК2, ОК5, ПК 1.2, ПК 1.5, ПК 2.5, ПК 4.4.
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Общение со СМИ. Формирование медиа-связей.		1	
2	Основные правила взаимодействия с журналистами		1	
3	Пресс-релиз. Технологии написания пресс-релиза		1	
4	Мероприятия для прессы. Особенности интервью различным СМИ		1	
Семинарские (практические) занятия	Обсуждение документального фильма «Детектор лжи. Жесты», 2009г. - Упражнения и ситуативные задания	2		
Самостоятельная работа студентов	Подготовка пресс-релиза	1		
Тема 11.	Культура телефонного общения. Коммуникации в сети Интернет			ОК1, ОК2, ОК4, ОК 8, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 3.6. ПК 4.3.
Лекция		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Характеристика телефонного разговора. Ответ на входящие звонки. Инициация телефонного разговора. Этапы телефонного разговора		2	
2	Организация корпоративных коммуникаций в сети Интернет.		1	
3	Корпоративный сайт и его роль. Корпоративный блог. Электронная почта		1	
Самостоятельная работа студентов	- Разработка памятки «Организация делового разговора по телефону». - Анализ корпоративных сайтов.	2		
Тема 12.	Культура оформления документов в деловом общении			ОК 11. ПК 1.5, ПК 2.5, ПК 4.4.
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Значимость работы со служебными документами. Понятие деловой переписки.		2	
2	Общие принципы работы с документами, основные требования к их внешнему виду, языку, стилю.		2	

3	Соответствие документа принципам технической эстетики, принятым стандартам.		1	
4	Технология работы над письменной документацией: деловая корреспонденция, протокол, отчетность, справка, акт, договор, устав, положение, приказ, доверенность.		1	
Семинарские (практические) занятия	Создание шаблонов деловых документов образовательной организации. Упражнения в создании деловых документов	2		
Самостоятельная работа студентов	Создание шаблонов деловых документов	1		
Тема 13. Деловой этикет и его принципы				
Лекция		2		ОК1, ОК2, ОК8, ОК11, ПК 1.2, ПК 2.1, ПК 3.8.
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Понятие «этикет», «деловой этикет». Этикет и манеры.		2	
2	Основные принципы и правила современного этикета. Основные заповеди делового этикета.		2	
3	Визитная карточка в деловой жизни		1	
4	Подарки в деловой сфере и повседневной жизни		2	
Самостоятельная работа студентов	- Подготовка сообщения: «Роль этикета в моей будущей профессии», «Значение культуры речи в профессиональной карьере» - Разработка эскизов «Визитная карточка организации», «Карточка сотрудника», «Семейная визитная карточка»	1		
Тема 14. Имидж педагога				ОК 2.
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				ОК 11.
1	Наука об имидже как отрасль знаний. Сущность и атрибуты имиджа		1	
2	Разновидности частных имиджей: имидж среды обитания, габитарный имидж, деловой имидж, вербальный имидж, поведенческий имидж, многосложный имидж, имидж учреждения		1	ПК 4.2. ПК 4.3.
3	Поведенческие характеристики положительного имиджа педагогического работника		1	
4	Этапы, способы и приемы создания имиджа. Слагаемые личного обаяния (имиджа) делового человека: нравственные характеристики, психологические знания и умения, техника самопрезентации.		2	
Семинарские (практические) занятия	Семинар «Психолого-педагогические проблемы создания имиджа»	2		
Самостоятельная работа студентов	- Анализ рекомендаций имиджмейкеров для элегантной женщины, составление таблицы	1		
Тема 15. Речевой этикет и жесты в деловом общении				ОК1, ОК2, ОК 4, ОК 8, ОК 11, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 3.6, ПК 4.3.
Лекция, практ. зан.		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Культура речи и основные показатели: словарный состав и запас, произношение, грамматика, стилистика.		2	
2	Элементы речевого этикета: формы обращения, приветствия, изложение просьб, выражение признательности, представление и др.		2	
3	Жесты и невербальный этикет		1	
Семинарские (практические) занятия	- Упражнения по применению речевых оборотов в деловом общении. Ситуативные задания. - Разработка памятки по эффективному слушанию.	2		
Самостоятельная работа студентов	- Разработать рекомендации специалисту «Правила публичного выступления» - Подготовка сообщения: «Значение культуры речи в профессиональной карьере»	1		
Тема 16. Деловой протокол				ОК1, ОК2, ОК8,
Лекция		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				

1	Деловой протокол – порядок ведения деловых встреч; его роль при осуществлении деловых переговоров.		2	ОК11, ПК 1.2, ПК 2.1, ПК 3.8.
2	Виды протокольных мероприятий. Этикет проведения протокольных мероприятий и его значение		1	
3	Общепринятые формы переговоров (деловых встреч) – по типу протокольных мероприятий (коктейли, ланч, ужин и др. приемы)		1	
4	Организация протокольных мероприятий.		1	
5	Деловые приемы. Сервировка и этикет.		1	
Самостоятельная работа студентов	- Создание буклета «Основные правила поведения на приемах» - Составление текста приглашения на деловой прием	2		
Тема 17.	Интерьер рабочего помещения и рабочее место как область делового этикета			ОК 1, ОК 11. ПК 4.2,
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Общие сведения о дизайне; его сущность и роль в создании предметной среды. Значение организации интерьера помещения (офиса) и рабочего места.		1	
2	Требования к организации и оформлению интерьера рабочего помещения и рабочего места: освещение, цвет, офисная мебель, декоративный элемент и др.		1	
3	Автоматизированное рабочее место: основные требования. Аттестация рабочих мест.		2	
Семинарские (практические) занятия	Разработка и защита эскиза рабочего места учителя Анализ интерьера и рабочего места специалиста	2		
Самостоятельная работа студентов	Создание кластера «Виды делового интерьера»	1		
Тема 18.	Особенности национальной этики			ОК 1, ОК5, ОК7, ОК 9, ОК 11.
Лекция, практ. зан.		2		
Содержание учебного материала [указывается перечень дидактических единиц]				
1	Общие принципы международного этикета. Национальные особенности деловой этики и этикета.		1	
2	Основные характеристики этики делового общения в странах Востока		1	
3	Особенности делового этикета в западноевропейских странах		1	ОК 1, ОК5, ОК7, ОК 9, ОК 11.
4	Особенности делового поведения и общения в США, Канаде, Австралии		1	
Семинарские (практические) занятия	Выступление с сообщениями об особенностях национальной этики	2		
Самостоятельная работа студентов	Подготовка докладов «Английский этикет», «Немецкий этикет», «Французский этикет», «Особенности этикета скандинавских народов», «Японский деловой этикет».	2		
Итого –60 часов, из них 20 час – лек., 20 час – практ., СР – 20 часа				

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие

4.1.1	учебного кабинета	Кабинет теории и методики социальной работы
4.1.2	лаборатории	информатики и информационно-коммуникационных технологий;
4.1.3	зала	библиотека; читальный зал с выходом в сеть Интернет.

3.2 Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Оборудование учебного кабинета	
	рабочие места по количеству обучающихся – не менее 25	30
	рабочее место преподавателя	
	доска для мела	
	раздвижная демонстрационная система	
	Печатные пособия	
	Тематические таблицы	
	Портреты	
	Схемы по основным разделам курсов	
	Диаграммы и графики	
	Атласы	
	Цифровые образовательные ресурсы	
	<i>Цифровые компоненты учебно-методических комплексов</i>	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Экранно-звуковые пособия	
	Видеофильмы	
	Слайды (диапозитивы) по разным разделам курса	
	Аудиозаписи и фонохрестоматии	
	<i>(заполняется при наличии в кабинете)</i>	
	Лабораторное оборудование (демонстрационное оборудование)	
	<i>(заполняется при наличии в программе лабораторных или практикумов)</i>	

Технические средства обучения

[заполняется при наличии в кабинете в соответствии со спецификацией]

№	Наименования объектов и средств материально-технического обеспечения	Примечания
	Технические средства обучения (средства ИКТ)	
	стационарный ПК	
	мультимедиапроектор	

3.3. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОБУЧЕНИЯ

В целях реализации компетентностного подхода в образовательном процессе используются следующие активные и интерактивные формы проведения занятий: компьютерные симуляции, деловые и ролевые игры, анализ конкретных ситуаций, кейс метод, психологические и иные тренинги, круглый стол (групповые дискуссии и дебаты), проблемное обучение, мозговой штурм или брейнсторминг, интеллект-карты, интернет-экскурсии (интерактивная экскурсия), экскурсионный практикум, мастер-класс, знаково-контекстное обучение, проектное обучение, олимпиада, лабораторные опыты, конференция, дистанционное обучение, работа в малых группах, социальные проекты (внеаудиторные формы - соревнования, фильмы, спектакли, выставки и др.), интерактивные лекции (применением видео- и аудиоматериалов) и др.

3.4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.	Медведева Г.П. Деловая культура: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / Г.П. Медведева М. – 3-е изд., стер.- М.: «Академия», 272 с.	2015	Реком.
2.	Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Основы речевой коммуникации: учебник для ВУЗов/ О.Я. Гойхман, Т.М. Надеина – М.:ИНФРА-М, - 234 с.	2014	Реком.
3.	Психология и этика делового общения: учебник для вузов/ Под ред. В.Н.Лавриненко. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА,- 245 с.	2015	Реком.
4.	Ковальчук, А.С. Основы имиджологии и делового общения: учеб. пособие / А.С. Ковальчук. – Ростов-на-Дону: Феникс	2014	Реком.
5.	Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования; Учеб. Пособие для сред. Проф. образования / Галина Михайловна Шеламова. – 10-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия»,– 192 с.	2016	Реком.
6.	Шеламова Г.М. Этикет делового общения: Учебник для нач. проф. образования; Учеб. Пособие для сред. Проф. образования / Галина Михайловна Шеламова. – 6-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия»,– 192с.	2016	Реком.

Электронные издания

№	Выходные данные электронного издания	Год издания	Гриф
1.	Шацкая М.В. Русский язык и культура делового общения. Учебно-методическое пособие, 2019	ЭБС	
2.	Деловые коммуникации. Практикум. Учебное пособие, 2019	ЭБС	
3.	Персикова Т.Н. Корпоративная культура. Учебное пособие, 2015	ЭБС	

Дополнительные источники:

№	Выходные данные печатного издания	Год издания	Гриф
1.			
2.	Платонова, Н.М. Профессиональная этика учителя учебник для студ. сред. проф. учеб. заведений /Н.М. Платонова, Г.Ф.Нестерова. – М.: Издательский центр «Академия». – 384 с.	2014	
3.	Фирсов М.В. Введение в педагогическую профессию: Учебное пособие/ М.В. Фирсов, Е.Г.Студёнова, И.В. Наместникова. – М: КОНОРУС, - 224 с.	2014	
4.	Нефедова, Н.В. Русский язык и культура речи: учебник / Н.В. Нефедова. – Ростов-на-Дону: Феникс. – 234 с.	2016.	
5.	Рамендик Д.М. Управленческая психология: Учебник. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М.. – 256с. – (Профессиональное образование).	2015	
6.	Электронный ресурс. Форма доступа: http://www.psych.ru		

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Банк средств для оценки результатов обучения

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и лабораторных работ, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Оценочные средства составляются преподавателем самостоятельно при ежегодном обновлении банка средств. Количество вариантов зависит от числа обучающихся.

Код компетенции	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Освоенные умения		
	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета; - пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - налаживать контакты с участниками образовательного процесса; - поддерживать деловую репутацию; - создавать и соблюдать имидж педагога; - организовывать рабочее место. 	<ul style="list-style-type: none"> - Способность осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета; - Способность пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; - способность передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; - Способность принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме; - Способность налаживать контакты с участниками образовательного процесса; - Способность поддерживать деловую репутацию; - Способность создавать и соблюдать имидж педагога; - Способность организовывать рабочее место. 	<p>Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, индивидуальные задания, решение ситуационных задач, самоконтроль, самопроверка.</p> <p>Практические занятия,</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка выполнения практических заданий; - оценка умения создавать словарь по теме; - оценка составления схем, таблиц и кластеров. - оценка умения принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения; - оценка анализа результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности); - оценка выполнения самостоятельной работы; - оценка выполнения практической работы; - оценка выполнения реферата по темам (на выбор студента).

Код компетенции	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	Усвоенные знания		
	<ul style="list-style-type: none"> - правила делового общения; - основы конфликтологии; - этические нормы взаимоотношений с участниками образовательного процесса; - основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; - формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары; - правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. 	<ul style="list-style-type: none"> - Владение правилами делового общения; - Владение основами конфликтологии; - Владение этическими нормами взаимоотношений с участниками образовательного процесса; - владение основными техниками и приемами общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования; - владение формами обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; - представление о составляющих внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары; - владение правилами организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения. 	<p>лекционные занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, индивидуальные задания</p> <p>контрольная работа, тестирование, самоконтроль, самопроверка.</p> <p>оценка выполнения задания в тестовой форме;</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка электронного глоссария по заданной теме; - оценка оформления понятийного словаря; - оценка решения ситуационных задач; - оценка выполнения самостоятельной работы; - оценка составления духовно - нравственного портрета учителя начальных классов; - оценка анализа результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности); - оценка выполнения самостоятельной работы;
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Понимает сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, индивидуальные задания, решение
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их	Способность организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<p>ситуационных задач, самоконтроль, самопроверка.</p> <p>Практические занятия,</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка выполнения практических заданий; - оценка умения

Код компетенции	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	эффективность и качество.		создавать словарь по теме;
ОК 3	Оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Способность оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- оценка составления схем, таблиц и кластеров.
ОК 4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Способность осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	- оценка умения принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения;
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Способность использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	оценка анализа результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности);
ОК 6	Работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.	Способность работать в коллективе и команде, взаимодействовать с руководством, коллегами и социальными партнерами.	- оценка выполнения самостоятельной работы;
ОК 7	Ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.	Способность ставить цели, мотивировать деятельность обучающихся, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за качество образовательного процесса.	- оценка выполнения практической работы;
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Способность самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	- оценка выполнения реферата по темам (на выбор студента). лекционные занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, индивидуальные задания контрольная работа, тестирование, самоконтроль, самопроверка.
			оценка выполнения задания в тестовой форме;
			- оценка электронного глоссария по заданной теме;
			- оценка оформления понятийного словаря;
			- оценка решения ситуационных задач;
			- оценка выполнения самостоятельной работы;
			- оценка составления духовно - нравственного портрета учителя начальных классов;

Код компетенции	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ОК 9	Осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.	Способность осуществлять профессиональную деятельность в условиях обновления ее целей, содержания, смены технологий.	- оценка анализа результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности); - оценка выполнения самостоятельной работы;
ОК 10	Осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся.	Способность осуществлять профилактику травматизма, обеспечивать охрану жизни и здоровья обучающихся.	
ОК 11	Строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.	Способность строить профессиональную деятельность с соблюдением регулирующих ее правовых норм.	
ПК 1.1	Определять цели и задачи, планировать уроки	Способность определять цели и задачи, планировать уроки	Практические занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, индивидуальные задания, решение ситуационных задач, самоконтроль, самопроверка. Практические занятия, - оценка выполнения практических заданий; - оценка умения создавать словарь по теме; - оценка составления схем, таблиц и кластеров. - оценка умения принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения; оценка анализа результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности); - оценка выполнения самостоятельной работы;
ПК 1.2	Проводить уроки	Способность проводить уроки	
ПК 1.3	Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результат обучения	Способность осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результат обучения	
ПК 2.1.	Определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные занятия	Способность определять цели и задачи внеурочной деятельности и общения, планировать внеурочные занятия	
ПК 2.2.	Проводить внеурочные занятия	Способность проводить внеурочные занятия	
ПК 2.3.	Осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности обучающихся.	Способность осуществлять педагогический контроль, оценивать процесс и результаты деятельности обучающихся.	
ПК 3.2.	Определять цели и задачи, планировать внеклассную работу	Способность определять цели и задачи, планировать внеклассную работу	
ПК 3.3.	Проводить внеклассные мероприятия	Способность проводить внеклассные мероприятия	
ПК 3.4.	Анализировать процесс и результаты проведения внеклассных	Способность анализировать процесс и результаты проведения внеклассных	

Код компетенции	Наименование результата обучения	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
	мероприятий.	мероприятий.	<ul style="list-style-type: none"> - оценка выполнения практической работы; - оценка выполнения реферата по темам (на выбор студента). лекционные занятия, внеаудиторная самостоятельная работа, индивидуальные задания контрольная работа, тестирование, самоконтроль, самопроверка. оценка выполнения задания в тестовой форме; - оценка электронного глоссария по заданной теме; - оценка оформления понятийного словаря; - оценка решения ситуационных задач; - оценка выполнения самостоятельной работы; - оценка составления духовно - нравственного портрета учителя начальных классов; - оценка анализа результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности); - оценка выполнения самостоятельной работы;
ПК 4.2.	Создавать в кабинете предметно-развивающую среду	Способность создавать в кабинете предметно-развивающую среду	
ПК 4.3.	Систематизировать и оценивать педагогический опыт и образовательные технологии в области начального общего образования на основе изучения профессиональной литературы, самоанализа и анализа деятельности других педагогов	Способность систематизировать и оценивать педагогический опыт и образовательные технологии в области начального общего образования на основе изучения профессиональной литературы, самоанализа и анализа деятельности других педагогов	

4.2 Примерный перечень вопросов и заданий для текущего контроля

1. Этика как наука. Взаимосвязь понятий «мораль» и «этика». Основные категории этики.
2. Роль морали в формировании личности, в поведении человека.
3. Понятие о профессиональной этике. Категории профессиональной этики.
4. Основные элементы профессионально-этической системы.
5. Специфика деятельности педагога и нравственные основы его отношения к своему труду.
6. Профессионально-этические требования к качествам личности специалиста
7. Деонтология как учение о долге и должном поведении. Основные понятия и категории деонтологии педагогической работы.
8. Этика взаимоотношений в педагогическом коллективе.
9. Отношения с участниками образовательного процесса их социальным окружением.
10. Эстетическая культура личности. Понятие «эстетика» и «эстетическая культура».
11. Деловое общение: сущность, понятие, формы и виды.
12. Понятие стиля и содержания общения. Виды стилей общения.
13. Вербальные средства коммуникации.
14. Невербальные средства коммуникации.
15. Межнациональные различия невербального общения.
16. Имидж педагога. Слагаемые личного обаяния (имиджа) делового человека: нравственные характеристики, психологические знания и умения, техника самопрезентации.
17. Этапы, способы и приемы создания имиджа.
18. Понятие конфликта и его социальная роль.
19. Классификация конфликтов.
20. Типы поведения людей в конфликтных ситуациях.
21. Причины и последствия конфликтов.
22. Разрешение конфликтов и стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
23. Деловой разговор как форма деловой коммуникации.
24. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.
25. Деловая беседа по телефону как форма деловой коммуникации.
26. Деловое совещание как форма деловой коммуникации.
27. Пресс-конференция как форма деловой коммуникации.
28. Деловые переговоры как форма деловой коммуникации.
29. Презентация как форма деловой коммуникации.
30. Самопрезентация как форма деловой коммуникации.
31. Определение понятий спора, дискуссии, полемики, дебатов.
32. Классификация видов спора. Культура спора.
33. Отличительные черты делового общения.
34. Культура речи делового человека.
35. Понятие барьера в общении. Психологические барьеры взаимодействия.
36. Психологические барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры.
37. Преодоление барьеров в общении.
38. Основы публичного выступления.
39. Этикет в профессиональной культуре педагога.
40. Культура оформления документов в деловом общении.
41. Основные принципы и правила современного этикета. Основные заповеди делового этикета.
42. Элементы речевого этикета: формы обращения, приветствия, изложение просьб, выражение признательности, представление и др.
43. Жесты и невербальный этикет.

44. Деловой протокол – порядок ведения деловых встреч; его роль при осуществлении деловых переговоров.
45. Требования к организации и оформлению интерьера рабочего помещения и рабочего места.
46. Национальные особенности деловой этики и этикета.

Контрольный тест по курсу «Деловая культура»

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»

- а) да;
- б) нет.

2. Кем был впервые введен термин «этика» ?

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом.

3. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

1. Этика	А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
2. Нравственность	Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
3. Мораль	В. Наука, изучающая нравственность.

4. Выберите правильный ответ. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения людей в обществе;
- в) нормы и правила поведения людей в обществе.

5. Выберите правильный ответ. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, непрекословность;
- в) вежливость, тактичность.

6. «Золотое правило» нравственности гласит:

- а) «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе»;
- б) «Жить как хочешь не всякий может; надо жить как должно»;
- в) «Каждый человек должен быть блюстителем нравственности, но только своей, а не чужой».

7. Выберите правильные ответы. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подбострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

8. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

9. Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами?

- а) да;
- б) нет.

10. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?

- а) Следует приветствовать всех находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними;
- б) Следует приветствовать руководителя коллектива, обратившись к нему по имени и отчеству, членам коллектива можно кивнуть;
- в) Можно не приветствовать незнакомых вам людей, а сразу подойти к вашему будущему начальнику для разговора.

11. Чего нельзя делать во время приветствия?

- а) Во время приветствия нельзя держать руку в кармане;
- б) Во время приветствия нельзя держать во рту сигарету, жевать, держать руку в кармане;
- в) Во время приветствия нельзя задавать вопрос «как дела?».

12. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать первым в следующих парах:

1. старший - младший,	А) старший Б) младший
2. женщина - мужчина,	А) мужчина Б) женщина
3. начальник - подчиненный,	А) начальник Б) подчиненный
4. пожилой мужчина - девушка	А) пожилой мужчина Б) девушка

13. Выберите правильный ответ. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

14. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим запретам на некоторые ответы и вопросы в телефонном разговоре:

- а) «Алло, это кто? »;
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь? »;
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»;
- г) «Лады, договорились. Пока»;
- д) «Куда я попала?»;
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?».

15. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

- а) в деловом этикете половой признак не имеет значения и не отменяет правил разговора по телефону;
- б) мужчина, позвонивший женщине, ждет, когда она первой положит трубку;
- в) если инициатором звонка был мужчина, то он первым и должен положить трубку.

16. Почему деловую переписку называют общением в миниатюре?

- а) в деловой переписке учтены не все компоненты делового общения;
- б) деловая переписка занимает меньше времени для решения деловых вопросов;
- в) деловая переписка способствует установлению взаимосвязи с клиентами, с различными службами и организациями. Деловая переписка так же, как и деловое общение, должна быть грамотной, корректной, основанной на соблюдении этических принципов.

17. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?

- а) забыл поблагодарить;
- б) получивший визитную карточку должен прочитать ее, поблагодарить;
- в) карточку надо убрать во внутренний карман пиджака.

18. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:

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

19. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

20. Укажите, какие позиции в деловом взаимодействии соответствует нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
- д) следует быть тактичным в общении, т. е. предоставлять партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего «лица»;
- е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства.

21. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету?

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком.

22. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?

- а) да;
- б) нет.

23. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает ей тон;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

24. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использования обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

25. Выберите правильный ответ. Груши и яблоки едят:

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.

26. Укажите правильный ответ. Ножом принято чистить:

- а) мандарины;
- б) апельсины;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

27. Куски сахара из сахарницы берут:

- а) руками;
- б) щипчиками;
- в) чайной ложкой.

28. Салфетку за столом принято:

- а) повязывать вокруг шеи;
- б) засовывать за воротник;
- в) раскладывать на груди;
- г) класть на колени.

29. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки;
- в) на тарелку крест-накрест.

30. Хлеб с общей тарелки берут:

- а) руками;
- б) вилкой, которую держат в правой руке;
- в) вилкой, которую держат в левой руке;
- г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.

31. Главное в подарке это...

- а) цена;
- б) искренность;
- в) намек;
- г) желание доставить радость.

32. Согласны ли вы с таким определением понятия «общение»?

- это сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания,

- а) да;
- б) нет.

33. Можно ли общение рассматривать как отправление информации или ее прием ?

- а) да;
- б) нет.

**34. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):
Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.**

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности.	1. принцип паритетности
Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние.	2. принцип персонифицирования
В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы.	3. принцип проблематизации
Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания.	4. принцип «здесь и сейчас»
Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение.	5. принцип доверительности

35. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

36. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

А. Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга. _____

Б. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом. _____

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей. _____

37. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия -

Б. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств -

В. Общение, проявляющееся через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга -

38. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

39. К технике общения относят прием «золотые слова», т. е. искусство комплиментов. Комплимент и лесть — это одно и то же?

- а) да;
- б) нет.

40. Определяющим фактором дистанции между общающимися является:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

41. Э. Берн выделил три способа поведения: 1) «Родитель»; 2) «Ребенок»; 3) «Взрослый».

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А. Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания _____

Б. Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает.

Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст» _____

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный _____

42. Стремление избежать конфликта, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

- а) ориентация на контроль;
- б) ориентация на понимание.

43. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей, — это:

- а) конкуренция;
- б) кооперация.

44. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

45. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»?

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

46. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;

- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

47. Количество и качество невербальных сигналов зависят от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

48. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

- а) да;
- б) нет.

49. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

50. Какие понятия по смыслу соответствуют:

а) рефлексивному слушанию; б) нерефлексивному слушанию?

А. Умение внимательно слушать, молча, не перебивая речь собеседника своими комментариями - _____

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим _____

51. В каких случаях может быть эффективно нерефлексивное слушание?

- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
- б) другу (подруге) необходимо высказаться о наболевшем;
- в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
- г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.

52. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах:

«Вашими основными идеями являются...»;

«Если подвести итог сказанному, то...»;

«Из сказанного можно сделать вывод...» ?

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

53. Комплимент - это:

- а) оценка реальных (объективных) достоинств собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

54. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «Я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;
- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом правиле» нравственности.

55. Достичь успеха в общении мешает ориентация на себя. В каких позициях она выражается?

- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
- б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
- в) небрежность и неточность формулировок;
- г) внимание к невербальному поведению партнера;
- д) отсутствие внимания к тому, как собеседник воспринимает информацию;
- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.

56. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:

- а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт;
- г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

А. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей - _____

Б. Столкновение противоположных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению - _____

В. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей - _____

Г. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп - _____

Д. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения - _____

57. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

58. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон, — это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) соперничество;
- д) приспособление.

59. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

- а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- А. Открытая борьба за свои интересы - _____
- Б. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон _____
- В. Стремление выйти из конфликта, не решая его _____
- Г. Урегулирование разногласий через взаимные уступки _____
- Д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами _____

60. Какая рекомендация способствует правильному поведению в конфликтной ситуации?

- а). Настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против».
- б). Демонстрируйте свое превосходство.
- в). Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию.
- г). Независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.
- д). Старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
- е). Предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

Ключ к ответам контрольного теста по курсу «Деловая культура»

вопрос	ответ	вопрос	ответ	вопрос	ответ	вопрос	ответ
1 (1 б.)	а)	16 (1 б.)	в)	31 (1,5 б.)	б) г)	46 (1 б.)	е) или все ответы
2 (1 б.)	в)	17 (1 б.)	б)	32 (1 б.)	а)	47 (1 б.)	е)
3 (1,5 б.)	1-В; 2-Б; 3-А	18 (1 б.)	б)	33 (1 б.)	б)	48 (1 б.)	а)
4 (1 б.)	в)	19 (1 б.)	в)	34 (2,5 б.)	А-5; Б-4; В -3; Г-2; Д- 1	49 (1 б.)	б) д)
5	в)	20	а), в), д)	35	а) в) г)	50 (1 б.)	А- б;

(1 б.)		(1,5 б.)		(2 б.)	е)		Б- а;
6 (1 б.)	а)	21 (3 б.)	а) г) д) е) з) и)	36 (2 б.)	А-1; Б-4; В - 3; Г-2;	51 (1 б.)	б) г)
7 (2 б.)	а), в), д), е)	22 (1 б.)	а)	37 (1,5 б.)	А-2; Б-1; В - 3;	52 (1 б.)	в)
8 (1 б.)	в)	23 (1 б.)	г)	38 (1 б.)	в) д)	53 (1 б.)	б)
9 (1 б.)	б)	24 (1 б.)	ж) или все ответы	39 (1 б.)	б)	54 (3 б.)	а) в) г) д) ж) и)
10 (1 б.)	а)	25 (1 б.)	а)	40 (1 б.)	б)	55 (2 б.)	а) в) д) е)
11 (1 б.)	а), б)	26 (1 б.)	б)	41 (1,5 б.)	А-3; Б-1; В - 2;	56 (2 б.)	А-в; Б- а; В -б; Г-г; Д- д
12 (1 б.)	1-Б, 2-А, 3-Б, 4-Б	27 (1 б.)	б)	42 (1 б.)	б)	57 (1 б.)	е) или все ответы
13 (1 б.)	б)	28 (1 б.)	г)	43 (1 б.)	б)	58 (1 б.)	б)
14 (2 б.)	а) в) г) д)	29 (1 б.)	а)	44 (1 б.)	б)	59 (2 б.)	А-г; Б- а; В -в; Г-б; Д- д
15 (1 б.)	б)	30 (1 б.)	а)	45 (1 б.)	а)	60 (2 б.)	а) в) г) е)

Максимальное количество баллов - 74, 5 балла