

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Попов Анатолий Николаевич
Должность: директор
Дата подписания: 13.09.2021 11:10:05
Уникальный программный ключ:
1e0c38dcc0aee73cee1e5c09c1d5873fc7497bc8

*Приложение 7.36.
ОПОП/ППССЗ
специальности 34.02.01
Сестринское дело*

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
основной профессиональной образовательной программы
/программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО
34.02.01. Сестринское дело**

*в том числе адаптированные для обучения инвалидов
и лиц с ограниченными возможностями здоровья*

ОП.13 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ¹

2 курс

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

(год приема: 2021)

Фонд оценочных средств разработал(и):
преподаватель высшей квалификационной категории, Кондратьева Н.М.

Оренбург

¹ Фонд оценочных средств подлежит ежегодной актуализации в составе основной профессиональной образовательной программы/программы подготовки специалистов среднего звена (ОПОП/ППССЗ). Сведения об актуализации ОПОП/ППССЗ вносятся в лист актуализации ОПОП/ППССЗ.

Содержание

	стр.
1. Общие положения	4
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
3. Оценка освоения учебной дисциплины	7
3.1. Формы и методы оценивания	7
3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины	10
4. Контрольно- оценочные средства для итоговой аттестации по учебной дисциплине	23

1. Общие положения

Контрольно- оценочные средства (в том числе адаптированные для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья) учебной дисциплины ОП.13 Деловой этикет могут быть использованы при различных образовательных технологиях, в том числе и как дистанционные контрольные средства при электронном / дистанционном обучении.

В результате освоения учебной дисциплины ОП.13 Деловой этикет (базовая подготовка) обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности 34.02.01 Сестринское дело (базовый уровень подготовки) следующими **умениями, знаниями**:

У₁ соблюдать правила делового общения;

У₂ соблюдать правила культуры общения в деловой сфере, правила приветствия, представления, титулирования, роли и значения знакомства в обществе;

У₃ воспитывать культуру поведения с людьми с ограниченными возможностями;

У₄ выбирать стиль и форму, соблюдать дресс-код медицинского работника, современного человека в деловом мире;

У₅ соблюдать правила составления резюме, ведомственного этикета, имиджа делового человека.

З 1 общие сведения об истории делового этикета;

З 2 правила деловой беседы

З 3 культуру поведения в деловом мире;

З 4 значение приветствия, титулирования, знакомств

З 5 принципы выбора деловых подарков;

З 6 культуру речи, делового письма, электронного этикета

З 7 соблюдать дресс-код медицинского работника, современного человека в деловом мире

В результате изучения дисциплины ОП.13 Деловой этикет на базовом уровне обучающийся должен освоить общие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение своей квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.

ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку.

ОК 12. Организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности.

ОК 13. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является **дифференцированный зачет в IV семестре.**

2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать:		
З 1. общие сведения об истории делового этикета; ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.	- определение понятия; - осмысление этикета как отражения культуры общества людей;	-тестирование; - устный опрос; -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет
З 2. правила деловой беседы ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	-соблюдение правил написания слов - следование правилам речевого этикета.	-тестирование; - устный опрос; -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет
З 3. культуру поведения в деловом мире; ОК 12. Организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности.	- соблюдение правил поведения в деловом мире;	-тестирование; - устный опрос; -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет
З 4. значение приветствия, титлирования, знакомств ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	-определение роли приветствия и знакомства в жизни человека;	-тестирование; - устный опрос; -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет
З 5 принципы выбора деловых подарков; ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- осмысление значения подарка; - следование правилам выбора делового подарка	-тестирование; - устный опрос; -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет
З 6. культуру речи, делового письма, электронного этикета ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	-соблюдение правил написания слов - следование правилам речевого этикета.	-тестирование; - устный опрос; -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет
З 7. соблюдать дресс-код медицинского работника, современного человека в деловом мире ОК 11. Быть готовым брать на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, человеку.	- владение основными правилами выбора одежды и гармонии цвета	-тестирование; - устный опрос; -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет
Уметь:		

<p>У 1. соблюдать правила делового общения;</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.</p>	<p>-анализ поведения человека;</p> <p>- формирование хороших манер и языка жестов.</p>	<p>-тестирование;</p> <p>- устный опрос;</p> <p>-выполнение самостоятельной работы;</p> <p>- дифференцированный зачет</p>
<p>У 2. соблюдать правила культуры общения в деловой сфере, правила приветствия, представления, титулирования, роли и значения знакомства в обществе;</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p>	<p>- анализ поведения человека в общественных местах</p> <p>- применение правил и культуры поведения в деловой сфере</p>	<p>-тестирование;</p> <p>- устный опрос;</p> <p>-выполнение самостоятельной работы;</p> <p>- дифференцированный зачет</p>
<p>У 3. воспитывать культуру поведения с людьми с ограниченными возможностями</p> <p>ОК 13. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.</p>	<p>- соблюдать культуру поведения с людьми с ограниченными возможностями</p>	<p>-тестирование;</p> <p>- устный опрос;</p> <p>-выполнение самостоятельной работы;</p> <p>- дифференцированный зачет</p>
<p>У 4. выбирать стиль и форму, соблюдать дресс-код медицинского работника, современного человека в деловом мире</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>- понятие повседневной, праздничной и деловой одежды,</p> <p>- умение сочетать цветовую гамму</p> <p>- обоснованность выбора своего стиля</p>	<p>-тестирование;</p> <p>- устный опрос;</p> <p>-выполнение самостоятельной работы;</p> <p>- дифференцированный зачет</p>
<p>У 5. соблюдать правила составления резюме, ведомственного этикета, имиджа делового человека</p> <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать и осуществлять повышение своей квалификации.</p>	<p>- понятие «ведомственный этикет»,</p> <p>- составлять резюме</p>	<p>-тестирование;</p> <p>- устный опрос;</p> <p>-выполнение самостоятельной работы;</p> <p>- дифференцированный зачет</p>

3. Оценка освоения умений и знаний (типовые задания):

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОП.13 Деловой этикет, направленные на формирование общих компетенций.

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения аудиторных (лекционных) занятий, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий и самостоятельной работы. Текущий контроль осуществляется в форме: устного опроса, контрольного тестирования.

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачёта.

Критерии оценки для устного опроса:

Оценка "5" ставится, если студент:

1. Показывает глубокое и полное знание и понимание всего программного материала.
2. Умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать межпредметные и внутрипредметные связи, творчески применять полученные знания в незнакомой ситуации.

3. Отсутствия ошибок и недочётов при воспроизведении изученного материала, при устных ответах устранения отдельных неточностей с помощью дополнительных вопросов учителя, соблюдения культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «4» ставится в случае:

1. Знания всего изученного программного материала.
2. Умения выделять главные положения в изученном материале, на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи, применять полученные знания на практике.

3. Допущения незначительных (негрубых) ошибок, недочётов при воспроизведении изученного материала; соблюдения основных правил культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «3» ставится в случае:

1. Знания и усвоения материала на уровне минимальных требований программы, затруднения при самостоятельном воспроизведении, возникновения необходимости незначительной помощи преподавателя.

2. Умения работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на видоизменённые вопросы.

3. Наличия грубой ошибки, нескольких грубых ошибок при воспроизведении изученного материала; незначительного несоблюдения основных правил культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ.

Оценка «2» ставится в случае:

1. Знания и усвоения материала на уровне ниже минимальных требований программы; наличия отдельных представлений об изученном материале.

2. Отсутствия умения работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы.

3. Наличия нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала, значительного несоблюдения основных правил культуры письменной и устной речи, правил оформления письменных работ.

Критерии оценки для тестирования:

1) оценка «5» ставится, если верно выполнено 86%-100% предлагаемых тестовых заданий;

2) оценка «4» ставится при правильном выполнении не менее 76% предлагаемых тестовых заданий.

3) оценка «3» ставится, если выполнено не менее 61% предлагаемых тестовых заданий.

4) оценка «2» - ставится, если выполнено менее 60% предлагаемых тестовых заданий.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2.2

Элемент учебной дисциплины	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
Раздел 1 Значение этикета в жизни современного человека				
Тема 1.1. Официальные и неофициальные представления Приветствие, титулирование.	<i>Фронтальный опрос Самостоятельная работа № 1</i>	31,32, У1, ОК 6, ОК 4, ОК 10		
Тема 1.2. Культура делового общения. Правила ведения деловой беседы	<i>Фронтальный опрос Самостоятельная работа № 2</i>	31,33, У1, ОК 6, ОК 12		
Раздел 2. Культура общения – успех делового человека.				
Тема 2.1. Умение общаться с людьми	<i>Фронтальный опрос Самостоятельная работа № 3</i>	33, У2. ОК 6		
Тема 2.2. Правила составления резюме	<i>Фронтальный опрос Самостоятельная работа № 4</i>	32, 33, У2, ОК 1		
Тема 2.3. Поиски работы	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 5</i>	34, У2, ОК 2		
Тема 2.4. Ведомственный этикет	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 6</i>	35, ОК 7		
Тема 2.5. Телефон, посетители, клиенты	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 7</i>	31, 32, 33, У 4, ОК 5, ОК 7		
Тема 2.6. Культура общения с людьми с ограниченными возможностями	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 8</i>	3 6,У2, У3, У4, ОК 11		
Тема 2.7. Корпоративная культура	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 9</i>	ОК 6		
Тема 2.8. Невербальное общение	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 10</i>	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, У1, У2, У3, У4, У5, ОК6	Проверочная работа №1.	31, 32, 33, 34, 37, У1, У2, У5.
Раздел 3. Имидж делового человека				
Тема 3.1. Дресс-код.	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 11</i>	37, У5, ОК 2		
Тема 3.2. Имидж женщины и мужчины	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 12</i>	37, У5, ОК 2		

Тема 3.3. Атрибуты деловой привлекательности	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 13</i>	37, У5, ОК 2		
Тема 3.4. Благодарности и комплементы.	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 14</i>	36, У3, ОК 3, ОК 4		
Тема 3.5. Этический кодекс управленца	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 15</i>	36, У3 ОК 8, ОК 9		
Тема 3.6. Деловой этикет. Шаг за шагом. Этикет вокруг нас. Итоговое занятие.	<i>Устный опрос Самостоятельная работа № 16</i>	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, У1, У2, У3, У4, У5, ОК 8, ОК 13	Проверочная работа №2.	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, У1, У2, У3, У4, У5.
Промежуточная аттестация			Дифференцированный зачет	31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, У1, У2, У3, У4, У5, ОК.1- ОК.13

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

Раздел 1. Значение делового этикета в жизни современного человека

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать:		
З 1. общие сведения об истории делового этикета; ОК 10. Бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям народа, уважать социальные, культурные и религиозные различия.	- определение понятия; - осмысление этикета как отражения культуры общества людей;	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
З 2. правила деловой беседы ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	-соблюдение правил написания слов - следование правилам речевого этикета.	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
З 3. культуру поведения в деловом мире; ОК 12. Организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности.	- соблюдение правил поведения в деловом мире;	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
Уметь:		
У 1. соблюдать правила делового общения; ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения возложенных на него профессиональных задач, а также для своего профессионального и личностного развития.	-анализ поведения человека; - формирование хороших манер и языка жестов.	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.

Тема 1.1. Официальные и неофициальные представления Приветствие, титулирование.

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите об истории этикета.
2. Как вы понимаете «Статус этикета»?
3. Расскажите об основных элементах приветствия, формах обращения.
4. Расскажите как представиться человеку и как отвечать на представление другого .
5. Что делать, если вас не представили?
6. Расскажите: Что делать, если вы забыли, как зовут другого человека.
7. Как приветствовать людей: советы.

Самостоятельная работа № 1.

Ознакомление с рекомендованной учебной литературой по дисциплине.

Работа с тестами по теме: «Приветствие, титулирование». «Официальные и неофициальные представления».

Тема 1.2 Культура делового общения. Правила ведения деловой беседы

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о правила ведения деловой беседы: тема беседы, план, настроение, внешний вид.
2. Наглядные пособия.

3. Формы общения с коллегами, пациентами, руководством.

Самостоятельная работа № 2.

Работа с тестами по теме: «Деловая беседа»

Раздел 2. Культура общения – успех делового человека.

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать:		
З 3. культуру поведения в деловом мире; ОК 12. Организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности.	- соблюдение правил поведения в деловом мире;	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
З 4. значение приветствия, титулирования, знакомств ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	-определение роли приветствия и знакомства в жизни человека;	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
З 5 принципы выбора деловых подарков; ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- осмысление значения подарка; - следование правилам выбора делового подарка	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
З 6. культуру речи, делового письма, электронного этикета ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	-соблюдение правил написания слов - следование правилам речевого этикета.	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
Уметь:		
У 2. соблюдать правила культуры общения в деловой сфере, правила приветствия, представления, титулирования, роли и значения знакомства в обществе; ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- анализ поведения человека в общественных местах - применение правил и культуры поведения в деловой сфере	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
У 3. воспитывать культуру поведения с людьми с ограниченными возможностями ОК 13. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.	- соблюдать культуру поведения с людьми с ограниченными возможностями	-тестирование -устный опрос -выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.

Тема 2.1. Умение общаться с людьми

Типовые задания для устного опроса:

1. Дайте понятие: Круг общения.
2. Расскажите как признавать ошибки, уважать чужое мнение.
3. Как вы понимаете: соблюдение тактичности, вежливости, конфиденциальности.

Самостоятельная работа № 3.

Составить беседу по теме «Умение общаться с людьми»

Тема 2.2. Правила составления резюме

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите об основных правилах составления резюме: краткость, конкретность, доказательность, активность и энергичность, официальность.
2. Дайте понятия: требовательность: структурированность, правильное оформление, читабельность, внешняя привлекательность.

Самостоятельная работа № 4.

Подготовка резюме

Тема 2.3. Поиски работы

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите, как готовиться к собеседованию: документы, внешний вид.

Самостоятельная работа № 5.

Подготовка сообщения по теме: «Поиски работы».

Тема 2.4. Ведомственный этикет

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о культуре общения с коллегами.
2. Соблюдение правил состояния рабочего места и документов

Самостоятельная работа № 6.

Работа с тестами по теме: «Ведомственный этикет»

Тема 2.5. Телефон, посетители, клиенты

Типовые задания для устного опроса:

1. Электронный этикет, правила ведения разговора, голосовая почта, автоответчик.
2. Приветствие и представление. Время звонка. Ошибки соединения и неприятные звонки.
3. Чужие звонки. Чужой телефон.
4. Рабочий и мобильные телефоны.

Самостоятельная работа № 7.

Заполнить таблицу: «Правила телефонного этикета»

Тема 2.6. Культура общения с людьми с ограниченными возможностями

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о соблюдение правил поведения и общения с людьми с ограниченными возможностями: с инвалидом-колясочником, со слепым и глухим человеком, с людьми, страдающими нарушением речи, с отклонениями в развитии, с приобретенными физическими отклонениями.

Самостоятельная работа № 8.

Работа с тестами по теме: «Культура общения с людьми с ограниченными возможностями»

Тема 2.7. Корпоративная культура

Типовые задания для устного опроса:

1. Культура поведения сотрудника в коллективе при организации корпоративных мероприятий

Самостоятельная работа № 9.

Работа с дополнительной литературой по теме «Корпоративная культура».

Тема 2.8. Невербальное общение

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите об особенностях невербального общения: мимика, жесты и язык телодвижений.

Самостоятельная работа № 10.

Работа с тестами по теме: «Значение жестов и мимики в имидже человека».

Раздел 3. Имидж делового человека.

Результаты обучения: умения, знания, общие и профессиональные компетенции	Показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Знать:		
З 3. культуру поведения в деловом мире; ОК 12. Организовывать рабочее место с соблюдением требований охраны труда, производственной санитарии, инфекционной и противопожарной безопасности.	- соблюдение правил поведения в деловом мире;	- тестирование - устный опрос - выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
З 4. значение приветствия, титулирования, знакомств ОК 7. Брать ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.	- определение роли приветствия и знакомства в жизни человека;	- тестирование - устный опрос - выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
З 5 принципы выбора деловых подарков; ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- осмысление значения подарка; - следование правилам выбора делового подарка	- тестирование - устный опрос - выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
З 6. культуру речи, делового письма, электронного этикета ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- соблюдение правил написания слов - следование правилам речевого этикета.	- тестирование - устный опрос - выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
Уметь:		
У 2. соблюдать правила культуры общения в деловой сфере, правила приветствия, представления, титулирования, роли и значения знакомства в обществе; ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- анализ поведения человека в общественных местах - применение правил и культуры поведения в деловой сфере	- тестирование - устный опрос - выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.
У 3. воспитывать культуру поведения с людьми с ограниченными возможностями ОК 13. Вести здоровый образ жизни, заниматься физической культурой и спортом для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей.	- соблюдать культуру поведения с людьми с ограниченными возможностями	- тестирование - устный опрос - выполнение самостоятельной работы; - дифференцированный зачет.

Тема 3.1. Дресс-код.

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о соблюдении дресс-кода, утвержденного руководством или спецификой организации.

Самостоятельная работа № 11.

Заполнить таблицу «Гармония цвета деловой одежды».

Тема 3.2. Имидж мужчин и женщины.

Типовые задания для устного опроса:

1. Как создать образ при помощи одежды, прически, аксессуаров.
2. Умение красиво одеваться в конкретной профессиональной ситуации.

Самостоятельная работа № 12.

Презентация по теме «Имидж современного человека».

Тема 3.3. Атрибуты деловой привлекательности

Типовые задания для устного опроса:

1. Гармония цвета, сочетание вкуса, качество одежды и обуви.
2. Общая привлекательность в профессиональном мире.

Самостоятельная работа № 13.

Работа с тестами по теме «Атрибуты деловой привлекательности».

Тема 3.4. Благодарности и комплементы.

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите об умении преподносить подарки.
2. Значение благодарности и комплимента в жизни делового человека.
3. Основы успешного комплимента.

Самостоятельная работа № 14.

Работа с дополнительной литературой по теме: «Значение сувениров и подарков в трудовом коллективе».

Тема 3.5. Этический кодекс управленца

Типовые задания для устного опроса:

1. Расскажите о соблюдении правил этикета руководителя.
2. Культура общения с сотрудниками, посетителями, вышестоящим руководством.

Самостоятельная работа № 15.

Работа с дополнительной литературой по теме: «Этический кодекс управленца».

Тема 3.6. Деловой этикет. Шаг за шагом. Этикет вокруг нас. Итоговое занятие.

Типовые задания для устного опроса:

1. Умение применять полученные знания в современной жизни.
2. Как использовать знания в своем опыте на учебно-производственной практике.

Самостоятельная работа № 16.

Работа с дополнительной литературой по теме: «Значение культуры речи в деловом общении».

Работа с тестами. Обобщение и систематизация знаний.

Систематизация и оформление материалов самостоятельных работ для зачета

**Промежуточный контроль
Контрольное тестирование**

Время на выполнение: 25 минут

Вариант №1		
№	Вопросы / варианты ответов	Ответы
1	Основной телефонного этикета является:	В
	а) вежливость	
	б) монотонность	
	в) профессионализм	
2	Перед тем, как ответить на звонок:	б
	а) вздохните	
	б) улыбнитесь	
	в) подключите музыку	
3	Если вас разъединили, перезванивает тот:	б
	а) кому звонили	
	б) кто звонил	
	в) любой	
4	Если вы находитесь в кабинете сослуживца, когда ему звонят, вы:	В
	а) выйдите	
	б) останетесь	
	в) не будите слушать	
5	Отвечать на телефонные запросы следует:	а
	а) в день их получения	
	б) в кратчайшие сроки	
	в) не имеет значения	
6	Разговор заканчивает позвонивший. Исключение составляют только случаи, когда:	а
	а) позвонивший забывает об этом правиле	
	б) вам очень некогда	
	в) вам не интересно	
7	Когда звоните вы, то:	В
	а) спрашиваете, где находится нужный вам человек	
	б) назовёте своё имя	
	в) представитесь официально	
8	Главное требование культуры общения по телефону:	В
	а) краткость, чёткость, ясность	
	б) интонация	
	в) все ответы верны	
9	Когда вы звоните в организацию, то:	В
	а) не звоните по личным делам	
	б) если это необходимо, говорите очень коротко	
	в) все ответы верны	
10	Если вы оставляете сообщение на автоответчике, то:	а
	а) оставите координаты	
	б) назовёте имя, телефон	
	в) назовёте организацию и телефон	
11	Во время телефонного разговора можно:	В
	а) пить, курить	
	б) шуршать бумагой	
	в) нет правильного ответа	
12	Деловым партнёрам звонить домой следует:	В
	а) утром	
	б) вечером	

	в) нет правильного ответа	
13	Набирая номер, нужно ли произносить фразу:	а
	а) «в удобное время я звоню»	
	б) «я вам помешал»	
	в) «вы ещё спите?»	
14	Должны ли вы быть на «месте», когда от вашего имени неоднократно звонит секретарь:	б
	а) нет	
	б) да	
	в) не обязательно	
15	Нужно ли представляться самому, звоня в офис:	в
	а) нет	
	б) не всегда	
	в) обязательно	

Текущий контроль
Примерные задания для тестирования

Время на выполнение: 25 минут

Вариант №2		
№	Вопросы / варианты ответов	Ответы
1	Основной телефонного этикета является:	в
	а) спокойный голос	
	б) громкая речь	
	в) чёткая, вежливая, приятная речь	
2	Если вы ошиблись номером:	б
	а) нажмите клавишу	
	б) вежливо извинитесь	
	в) объясните причину	
3	Если вас разъединили, перезванивает тот:	б
	а) кому звонили	
	б) кто звонил	
	в) кто более воспитан	
4	Если вы находитесь в кабинете сослуживца, когда ему звонят, вы:	а
	а) скажите, что «идёте за кофе»	
	б) останетесь и будите слушать	
	в) молча выйдите	
5	Вы имеете полное право в ответ на оскорбление:	б
	а) «послать подальше»	
	б) повесить трубку	
	в) вежливо ответить	
6	В телефонном разговоре необходимо:	б
	а) отвечать другим	
	б) внимательно слушать	
	в) параллельно говорить по двум телефонам	
7	Когда звоните вы, то:	б
	а) спрашиваете, где находится нужный вам человек	
	б) представьтесь	
	в) если нет нужного человека – повесите трубку	
8	Главное требование культуры общения по телефону:	в
	а) голос	
	б) тембр	
	в) лаконичность	
9	Если вы оставляете сообщение на автоответчике, то:	б

	а) назовёте дату, время звонка, своё имя	
	б) назовёте дату, время звонка, название компании, своё имя и краткое сообщение	
	в) назовёте своё имя, название компании и краткое сообщение	
10	Если вас просят подождать по телефону:	
	а) возмутитесь	б
	б) не проявляйте раздражения	
	в) скажите: «Пусть звонят сами»	
11	Во время телефонного разговора нельзя:	
	а) жевать	г
	б) пить	
	в) курить	
	г) все ответы верны	
12	Деловым партнёрам звонить домой следует:	
	а) в выходной	в
	б) ночью	
	в) в крайнем случае	
13	Если на ваш звонок вас попросят изложить свой вопрос, то вы:	
	а) объясните кратко его суть	а
	б) начните издалека	
	в) скажите «не ваше дело»	
14	Отвечая на телефонный звонок:	
	а) назовите имя компании, отдел и своё имя	а
	б) спросите «кто»	
	в) назовите имя компании	
15	Можно ли просить выйти коллег из кабинета, если необходимо поговорить конфиденциально:	
	а) нет	в
	б) да	
	в) предложите коллегам выпить чашечку кофе	

**Промежуточный контроль
Контрольное тестирование**

Время на выполнение: 25 минут

Вариант №1		
№	Вопросы / варианты ответов	Ответы
1	1). Вставьте пропущенное слово.	В
	а). В каждом офисе существует гласный или негласный _____ одежды	
	б). форма	
	в). принцип	
	г). кодекс	
	д). правила	
2	2). Назовите главное в составлении своего гардероба	Г
	а). качество	
	б). вкус	
	в). здравый смысл	
	г). все ответы верны	
3	3). При выборе одежды необходимо обратить внимание на	б
	а). цвет одежды	
	б). изнанку вещи	
	в). модель покроя	
	г). рукав, пуговицы	
4	4). Посадка одежды во многом зависит от	В
	а). фигуры	
	б). модели	
	в). нижнего белья	
	г). качества	
5	5). Чулки (колготки, носки, гольфы) лучше выбирать	а
	а). светлее туфель	
	б). с узором	
	в). бронзовые	
	г). темнее туфель	
6	6). Платье и чулки должны быть	б
	а). контрастны	
	б). сочетаться	
	в). выделяться чем-то одним	
	г). все ответы верны	
7	7). Для зимнего времени года лучше использовать для костюмов цветовую гамму	Г
	а). тёмно-серую	
	б). тёмно-синюю	
	в). оливковую	
	г). все ответы верны	
8	8). В какой юбке вы чувствуете дискомфорт	Г
	а). в слишком короткой	
	б). плохо сидит	
	в). слишком узкой	
	г). все ответы верны	
9	9). Для дневной одежды подходит	б
	а). бархат	
	б). шерсть	
	в). кружево	
	г). тафта	

10	10). К вечернему туалету необходимы	
	а). украшения	Г
	б). маленькая дамская сумочка	
	в). духи	
	г). все ответы верны	
11	11). Идеальные туфли для деловой женщины	
	а). лодочки без каблука	В
	б). лодочки на среднем каблуке	
	в). лодочки на низком каблуке	
	г). лодочки на высоком каблуке	
12	12). Особое изящество и идеальное довершение облика женщине придают	
	а). причёска	В
	б). духи	
	в). аксессуары	
	г). все ответы верны	
13	13). Перчатки должны быть	
	а). дополнением к одежде	а
	б). бросаться в глаза	
	в). вязаными	
	г). яркими	
14	14). Серьги должны гармонировать	
	а). с цветом волос	Г
	б). формой лица	
	в). вашей фигурой	
	г). все ответы верны	
15	15). Допустимое количество крупных перстней и колец	
	а). четыре	б
	б). три	
	в). два	
	г). один	
16	16). Наиболее корректное украшение	
	а). дорогой перстень	В
	б). два небольших колечка	
	в). обручальное кольцо	
	г). большой перстень	
17	17). Какие лучше носить часы	
	а). электронные	Г
	б). механические	
	в). большие	
	г). престижной формы	
18	18). Сумочка должна подходить по	
	а). стилю	Г
	б). цвету	
	в). к обуви	
	г). все ответы верны	
19	19). Макияж деловой женщины должен быть	
	а). ярким	б
	б). лёгким и почти незаметным	
	в). броским	
	г). выделяться	
20	20). Причёска должна быть	
	а). экстравагантной	В
	б). сложной	

	в). элегантной	
	г). ультрамодной	

Вариант №2		
№	Вопросы / варианты ответов	Ответы
1	1). Нужен ли макияж ухоженной женщине	б
	а). нет	
	б). да	
	в). не обязательно	
	г). иногда	
2	2). Когда можно пользоваться шариковой ручкой	г
	а). на уроке	
	б). дома	
	в). на лекции	
	г). все ответы верны	
3	3). Записную книжку, ключи, косметичку лучше хранить	в
	а). в папке	
	б). в портфеле	
	в). в сумочке	
	г). все ответы верны	
4	4). Какую часть гардероба деловой женщины можно украшать различными деталями	в
	а). платье,	
	б). костюм	
	в). сумку	
	г). пиджак	
5	5). Белые перчатки принято надевать	г
	а). к белому платью	
	б). в особых случаях	
	в). у вечернему	
	г). к свадебному	
6	6). Шляпка придаёт женщине	г
	а). очарование	
	б). стиль	
	в). индивидуальность	
	г). все ответы верны	
7	7). Какая обувь лучше подходит для молодёжных вечеринок	г
	а). с цветными деталями	
	б). с блестящими украшениями	
	в). яркая, модная	
	г). все ответы верны	
8	8). Матовые дополнения подбирают	б
	а). к чёрному платью	
	б). к блестящему платью	
	в). к яркому костюму	
	г). нет правильного ответа	
9	9). Верхнюю одежду следует примерять на	б
	а). платье	
	б). пиджак	
	в). блузку	
	г). топик	

10	10). Вставьте пропущенное слово.	
	Одежда должна быть _____ из-под пальто	
	а). видна	В
	б). чуть-чуть видна	
	в). не видна	
	г). необязательно видна	
11	11). Вкус и гармония одежды создаётся с помощью соответствия	
	а). вашей комплекции	Г
	б). возраста	
	в). ситуации	
	г). все ответы верны	
12	12). Длина брюк без манжет должна	
	а). не касаться земли	Г
	б). не закрывать каблук	
	в). чуть длиннее сзади	
	г). все ответы верны	
13	13). Тенденция современной моды предпочитает сочетание	
	а). женственности	Г
	б). классики	
	в). элегантности	
	г). все ответы верны	
14	14). Какому цвету отдаётся предпочтение в летнее время	
	а). универсальному	б
	б). карамельному	
	в). оливковому	
	г). серому	
15	15). Вставьте пропущенное слово.	
	Чулки, носки должны _____ ваш костюм	
	а). дополнять	Г
	б). сочетаться	
	в). гармонировать	
	г). все ответы верны	
16	16). Нижнее бельё должно быть	
	а). дорогим	В
	б). универсальным	
	в). из натуральных тканей	
	г). нет правильного ответа	
17	17). Какие чулки, колготки лучше не надевать	
	а). яркие с узором	Г
	б). чёрные с узором	
	в). бронзовые	
	г). все ответы верны	
18	18). Что придаёт уверенности в себе	
	а). дорогое украшение	б
	б). красивое бельё	
	в). дорогие духи	
	г). красивое платье	
19	19). Для создания своего гардероба следует руководствоваться	
	а). количеством вещей	В
	б). стоимостью и модой	
	в). качеством и вкусом	
	г). все ответы верны	
20	20). Летом для дневной одежды подойдёт	б

	а). блестящий шёлк	
	б). хлопок	
	в). бархат	
	г). шифон	

Критерии оценок для текущего контроля знаний

Критерии оценки для тестирования:

- 1) оценка «5» ставится, если верно выполнено 86%-100% предлагаемых тестовых заданий;
- 2) оценка «4» ставится при правильном выполнении не менее 76% предлагаемых тестовых заданий.
- 3) оценка «3» ставится, если выполнено не менее 61% предлагаемых тестовых заданий.
- 4) оценка «2» - ставится, если выполнено менее 60% предлагаемых тестовых заданий.

Критерии оценки для самостоятельной работы:

- оценка «5» ставится, если верно выполнено 86%-100% предлагаемых заданий;
- оценка «4» ставится при правильном выполнении не менее 76% предлагаемых заданий.
- оценка «3» ставится, если выполнено не менее 61% предлагаемых заданий.
- оценка «2» - ставится, если выполнено менее 60% предлагаемых заданий.

4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Предметом оценки являются умения и знания.

Оценка освоения дисциплины предусматривает использование накопительной системы оценивания и проведение зачета.

Вопросы для подготовки к дифференцированному зачету:

1. Приветствие, титулирование.
2. Официальные и неофициальные представления.
3. Культура делового общения.
4. Правила ведения деловой беседы.
5. Умение общаться с людьми.
6. Правила составления резюме.
7. Поиски работы.
8. Ведомственный этикет.
9. Телефон, посетители, клиенты.
10. Культура общения с людьми с ограниченными возможностями.
11. Корпоративная культура
12. Невербальное общение.
13. Дресс-код или уместный костюм.
14. Имидж мужчины.
15. Атрибуты деловой привлекательности.
16. Благодарности и комплементы.
17. Этический кодекс управленца.
18. Деловой этикет. Шаг за шагом.
19. Этикет вокруг нас.
20. Публичные выступления.
21. Правила сервировки стола.
22. Манеры поведения за столом.
23. Имидж женщины.

I. ПАСПОРТ**Назначение:**

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины ОП.13 Деловой этикет по специальности 34.02.01 Сестринское дело (базовая подготовка).

Предметом оценки являются умения, знания и навыки (общие компетенции).

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения аудиторных занятий, ответов на вопросы, контрольного тестирования, а также выполнения обучающимися самостоятельной работы, индивидуальных заданий.

II. ЗАДАНИЕ ДЛЯ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ**Вариант № 1**

КУ-54

ОМК – структурное подразделение ОрИПС – филиала СамГУПС

Рассмотрено цикловой (методической) комиссией «Общепрофессиональных дисциплин» «__» августа 20__ г. Председатель ЦМК _____ О.В. Воротилина	ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ №1 <u>ОП.13 Деловой этикет</u> Группа _ IV Семестр	УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР СПО (ОМК) _____ Н.Н.Тупикова «__» августа 20__ г.
--	--	---

Оцениваемые компетенции: 31, 32, 33, 34 35, 36, 37, У1, У2, У3, У4, У5, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9; ОК10, ОК11, ОК12, ОК13.

Инструкция для обучающихся:

Указания: в задании части А 1-32 выберите один правильный ответ из предложенных 4 вариантов. Часть А состоит из 20 тестовых заданий, каждое правильное выполненное задание части А- 1 балл, количество баллов за часть А – 20 баллов;

Максимальное количество баллов- 20 баллов.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 30 минут.

Отметка (оценка)	Количество правильных ответов в процентах	Количество правильных ответов в баллах
5 (отлично)	86 -100	16-20
4 (хорошо)	76 - 85	15-14
3 (удовлетворительно)	61 - 75	12-13
2 (неудовлетворительно)	0 - 60	0-11

Часть А**Вариант №1**

№	Вопросы / варианты ответов	Ответы
1	1) Что такое этикет?	г
	а) манера поведения;	
	б) нормы поведения;	
	в) правила поведения;	
	г) все ответы верны.	
2	2) Назовите шесть основных заповедей делового этикета, которые сформулировала Джен Ягер.	1. Делайте все вовремя. 2. Не болтайте лишнего. 3. Будьте доброжелательны, приветливы. 4. Думайте о других, а не только о себе. 5. Одевайтесь, как поло-
	1 _____ 2 _____	
	3 _____ 4 _____	
	5 _____ 6 _____	

		жено. 6. Говорите и пишите хорошим языком.
3	3) Входя в кабинет Вы:	в
	а) снимите пальто;	
	б) снимите шляпу;	
	в) снимите пальто и шляпу;	
	г) все ответы верны.	
4	4) При рукопожатии первым руку протягивает:	г
	а) старший;	
	б) начальник;	
	в) женщины;	
	г) все ответы верны.	
5	5) Женщина при приветствии:	в
	а) встает;	
	б) не встает;	
	в) встает в особых случаях;	
	г) все ответы верны.	
6	6) Женщина подает руку:	а
	а) ребром к полу;	
	б) ладонью к полу;	
	в) тыльной стороной к полу;	
	г) все ответы верны.	
7	7) Культура речи - это:	г
	а) правильная, грамотная;	
	б) с интонацией;	
	в) лексикон, тон, манера;	
	г) все ответы верны.	
8	8) Деловая беседа должна проходить:	а
	а) по плану;	
	б) спонтанно;	
	в) по обоюдному согласию;	
	г) по регламенту.	
9	9) Обязательным условием делового контакта является:	в
	а) словарный запас;	
	б) категоричность;	
	в) культура речи;	
	г) самонадеянность.	
10	10) Что является самым важным и сладостным звуком на любом языке:	в
	а) любовь;	
	б) дружба;	
	в) имя;	
	г) нет правильного ответа.	
11	11) Любая бестактность – это:	г
	а) пренебрежительный тон;	
	б) обрывание собеседника на полуслове;	
	в) демонстрация своего превосходства;	
	г) все ответы верны.	
12	12) Деловая беседа не может проходить спонтанно, потому что будет:	г
	а) нарушена логическая связь;	
	б) отсутствовать прогноз на реакцию собеседника;	

	в) неопределенна стратегия и тактика достижения цели;	
	г) все ответы верны.	
13	13) Какие приемы помогают партнеру чувствовать себя уверенно:	
	а) внимательность;	Г
	б) беседа напротив друг друга, лучше не за рабочим столом;	
	в) на видном месте – часы;	
	г) все ответы верны.	
14	14) Основная сущность заключительного этапа деловой беседы зависит от:	
	а) прощального взгляда;	а
	б) уверенности в себе;	
	в) удовлетворение в беседе;	
	г) нет правильного ответа.	
15	15) Об общей культуре человека судят по:	
	а) речи;	Г
	б) манерам;	
	в) одежде;	
	г) все ответы верны.	
16	16) Формы вежливости, увеличивающие шанс на успех:	
	а) учтивость;	Г
	б) корректность;	
	в) тактичность;	
	г) все ответы верны.	
17	17) Инициатор беседы должен быть:	
	а) настойчивым;	В
	б) упертым;	
	в) честным;	
	г) властным.	
18	18) Кому принадлежат слова: «Манеры человека – это зеркало, в котором отражается его портрет»	
	а) Элирсон;	В
	б) Шопенгауэр;	
	в) Гете;	
	г) Ж. Ламбер.	
19	19) Во время деловой беседы не принято:	
	а) внимательно слушать;	б
	б) перебивать;	
	в) отвечать на вопрос;	
	г) улыбаться.	
20	20) Любезность – это:	
	а) стремление быть приятным и полезным другому;	а
	б) почтительно вежливый с другими людьми;	
	в) исключительное отношение, любовь, подчеркнутая вежливость;	
	г) близкие отношения, основанные на взаимном внимании.	

<p>Рассмотрено цикловой (методической) комиссией «Общепрофессиональных дисциплин» «__» августа 20__ г. Председатель ЦМК _____ О.В. Воротилина</p>	<p align="center">ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ №2 <u>ОП.13 Деловой этикет</u></p> <p>Группа _ IV Семестр</p>	<p align="center">УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР СПО (ОМК) _____ Н.Н.Тупикова «__» августа 20__ г.</p>
---	--	--

Оцениваемые компетенции: 31, 32, 33, 34 35, 36, 37,У1, У2, У3, У4, У5, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9; ОК10, ОК11, ОК12, ОК13.

Инструкция для обучающихся:

Указания: в задании части А 1-32 выберите один правильный ответ из предложенных 4 вариантов. Часть А состоит из 20 тестовых заданий, каждое правильное выполненное задание части А- 1 балл, количество баллов за часть А – 20 баллов;

Максимальное количество баллов- 20 баллов.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 30 минут.

Отметка (оценка)	Количество правильных ответов в процентах	Количество правильных ответов в баллах
5 (отлично)	86 -100	16-20
4 (хорошо)	76 - 85	15-14
3 (удовлетворительно)	61 - 75	12-13
2 (неудовлетворительно)	0 - 60	0-11

Часть А

Вариант №2

№	Вопросы / варианты ответов	Ответы
1	1. Манеры – это ...	Г
	а. способ поддержать себя;	
	б. внешняя форма поведения;	
	с. невербальные формы общения;	
	д. все ответы верны.	
2	2. Жаргон – это ...	а
	а. испорченная речь;	
	б. правильная речь;	
	с. неправильная речь;	
	д. нецензурная лексика.	
3	3. Если женщина ограничивается поклоном, то мужчина:	В
	а. протягивает руку;	
	б. не протягивает руку;	
	с. произносит слова приветствия, не протягивая руку;	
	д. нет правильного ответа	
4	4. Принято здороваться через:	Г
	а. порог;	
	б. стол;	
	с. какую – либо преграду;	
	д. нет правильного ответа.	
5	5. Мужчина при приветствии:	а
	а. встает;	
	б. не встает;	

	с. встает в особых случаях;	
	d. все ответы верны.	
6	6. Женщина подает руку мужчине ребром к полу, мужчина:	
	a. поворачивает ее руку так, чтобы она была сверху;	а
	b. протягивает свою руку ребром к ее руке;	
	с. пожимает руку крепко;	
	d. сжимает руку в ладонях.	
7	7. Назовите этапы деловой беседы:	1. Начало. 2. Передача информации. 3. Выслушивание доводов собеседника и реакция на них. 4. Принятие решений.
	a.	
	b.	
	d.	
8	8. Ценные черты, которые увеличивают шанс на успех:	г
	a. вежливость;	
	b. привычка;	
	d. все ответы верны.	
9	9. Специалисты рекомендуют продумать, что:	г
	a. тему беседы;	
	b. ход беседы;	
	d. все ответы верны.	
10	10. Начало деловой беседы зависит от:	г
	a. взгляда;	
	b. пунктуальности;	
	d. все ответы верны.	
11	11. Сильное средство невербального общения:	б
	a. поворот головы;	
	b. взгляд;	
	d. поза.	
12	12. Окончательное решение деловой беседы должно излагаться:	г
	a. на завершающем этапе;	
	b. ясно, четко;	
	d. все ответы верны.	
13	13. В структуру деловой беседы входят:	г
	a. начало, передача информации и аргументирование;	
	b. выслушивание доводов собеседника и реакция на них;	
	d. все ответы верны.	
14	14. Какое значение имеет имя человека:	а
	a. самое важное;	
	b. нейтральное;	
	d. не правильного ответа.	
15	15. Деловая беседа имеет:	г
	a. закономерность;	

	b. традиции;	
	c. нормы и правила;	
	d. все ответы верны.	
16	16. Хорошего специалиста ценят за:	
	a. исполнительность;	Г
	b. коммуникабельность;	
	c. привычки;	
	d. все ответы верны.	
17	17. Необходимо ли произносить слово: «Здравствуйте!», входя в офис, если Вы не знаете этих людей:	
	a. нет;	б
	b. да;	
	c. необязательно;	
	d. в зависимости от обстоятельств.	
18	18. Неуверенность собеседника пройдет, если Вы:	
	a. доброжелательны;	а
	b. сосредоточены;	
	c. агрессивны;	
	d. раскованны.	
19	19. Ягодинский утверждал, что «Вежливость – основной признак»	
	a. интеллектуального человека;	В
	b. воспитанного человека;	
	c. культурного человека;	
	d. образованного человека.	
20	20. Во время деловой беседы принято:	
	a. смотреть на часы;	В
	b. смотреть в сторону;	
	c. смотреть на собеседника;	
	d. смотреть в глаза.	

<p>Рассмотрено цикловой (методической) комиссией «Общепрофессиональных дисциплин» «__» августа 20__ г. Председатель ЦМК _____ О.В. Воротилина</p>	<p>ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ №3 <u>ОП.13 Деловой этикет</u></p> <p>Группа _ IV Семестр</p>	<p>УТВЕРЖДАЮ Зам. директора по УР СПО (ОМК)</p> <p>_____ Н.Н.Тупикова «__» августа 20__ г.</p>
---	---	--

Оцениваемые компетенции: 31, 32, 33, 34 35, 36, 37, У1, У2, У3, У4, У5, ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9; ОК10, ОК11, ОК12, ОК13.

Инструкция для обучающихся:

Указания: в задании части А 1-32 выберите один правильный ответ из предложенных 4 вариантов. Часть А состоит из 20 тестовых заданий, каждое правильное выполненное задание части А- 1 балл, количество баллов за часть А – 20 баллов;

Максимальное количество баллов- 20 баллов.

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 30 минут.

Отметка (оценка)	Количество правильных ответов в процентах	Количество правильных ответов в баллах
5 (отлично)	86 -100	16-20
4 (хорошо)	76 - 85	15-14
3 (удовлетворительно)	61 - 75	12-13
2 (неудовлетворительно)	0 - 60	0-11

Часть А

Вариант №3

№	Вопросы / варианты ответов	Ответы
1	1. Продолжите фразу: «Деловой этикет – это ...»	г
	a. совокупность правил и норм поведения в деловых, служебных отношениях;	
	b. важнейшая сторона морали профессионального поведения человека;	
	c. совокупность правил и норм поведения в деловых, служебных отношениях и важнейшая сторона морали профессионального поведения человека;	
	d. нет правильного ответа.	
2	2. Обращение – это ...	а
	a. в форме полного имени;	
	b. на «ты» на «вы»;	
	c. по имени и отчеству;	
3	3. Как правильно приветствовать людей, входя в кабинет?	а
	a. сказать: «Здравствуйте!»;	
	b. протянуть руку;	
	c. кивнуть головой;	
4	4. Первым слова приветствия произносят:	д
	a. младший;	
	b. мужчина – женщине;	
	c. подчиненный – начальнику;	
	d. девушка – пожилому мужчине;	
e. все ответы верны.		
5	5. Если мужчина желает подчеркнуть особое расположение: к женщине, то	б

	при приветствии он:	
	a. целует ей руку;	
	b. наклоняется к руке;	
	c. прикасается губами к руке;	
	d. нет правильных ответов.	
6	6. При проведении деловой беседы необходимо:	
	a. сообщить накануне;	б
	b. договориться заранее;	
	c. поставить перед фактом;	
	d. сообщить, что беседа состоялась без него.	
7	7. Задачами начального этапа является:	
	a. установление контакта;	г
	b. благоприятная атмосфера;	
	c. взаимное внимание и уважение;	
	d. все ответы верны.	
8	8. В ходе беседы рекомендуется использовать:	
	a. молчание;	б
	b. краткие, нейтральные реплики;	
	c. демонстрацию своего превосходства;	
	d. невербальные средства общения.	
9	9. Финал деловой беседы должен:	
	a. стимулировать реализацию принятых решений;	г
	b. заложить основу для дальнейшей встречи;	
	c. успешность будущего сотрудничества;	
	d. нет правильного ответа.	
10	10. От чего зависит многогранность начального этапа деловой беседы:	
	a. пунктуальности;	г
	b. благоприятной обстановки;	
	c. установление контакта с партнером;	
	d. все ответы верны.	
11	11. Контролируя время беседы лучше:	
	a. смотря на свои часы;	г
	b. на часы в кабинете.	
	c. на часы собеседника;	
	d. вообще не смотреть;	
12	12. Если приглашенный на беседу не является вашим сотрудником, то необходимо::	
	a. объяснить, как доехать до места встречи;	а
	b. встретить на остановке;	
	c. предоставить машину;	
	d. нет правильного ответа.	
13	13. Культура речи зависит от:	
	a. грамотности;	в
	b. лексикона;	
	c. тона, тембра голоса;	
	d. все ответы верны.	
14	14. Деловая беседа должна принять форму:	
	a. монолога;	б
	b. диалога;	
	c. загадки;	
	d. запроса.	
15	15. Внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, способ держать себя - это:	
	a. воспитание;	б

	b. манеры;	
	c. вежливость;	
	d. все ответы верны.	
16	16. Во время деловой беседы не принято:	
	a. отвлекаться;	Г
	b. перебивать;	
	c. смотреть в сторону;	
	d. все ответы верны.	
17	17. Положительное качество, совокупность высоких моральных качеств, а также уважение этих качеств в самом себе - это:	
	a. самолюбие;	б
	b. достоинство;	
	c. себялюбие;	
	d. учтивость.	
18	18. В деловой беседе необходимо избегать:	
	a. категоричности;	а
	b. доброжелательность;	
	c. невнимательности;	
	d. нет правильного ответа.	
19	19. Принимая конкретное решение -	
	a. не спешите с ответом;	Г
	b. отбросьте личные предубеждения против собеседника;	
	c. постарайтесь различать факты и мнения;	
	d. все ответы верны.	
20	20. Любая бестактность – это:	
	a. пренебрежительный тон;	В
	b. обрывание собеседника на полуслове;	
	c. демонстрация своего превосходства;	
	d. все ответы верны	