

Министерство образования и науки Республики Бурятия  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Байкальский колледж туризма и сервиса»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**по учебной дисциплине «Основы делового этикета»**

Код, специальность: 43.02.10 Туризм

Составитель(и): Фанина Н. А.,  
преподаватель спец.дисциплин

Улан-Удэ, 2022

ОДОБРЕН  
Цикловой комиссией Туризм

Протокол № 2  
от «29» августа 2021 г.  
Председатель цикловой комиссии

  
\_\_\_\_\_/Е.В.Калашникова/

Разработан на основе ФГОС СОО от  
17.05.2012г. №413  
Разработан на основе ФГОС СПО по  
специальности 43.02.10 «Туризм»

Заместитель директора

  
\_\_\_\_\_/Т.Ю.Гужвина/

# **1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине «Основы делового этикета»**

Результаты обучения (освоенные компетенции, умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
ЛК1, ЛК2, МК 4, ПК1	ОК1	<b>Раздел 1. Деловое общение.</b> Тема 1.1. Социальные основы делового общения.	2	ФО	ДЗ
ЛК6, ПК2	ОК1, ОК2	Тема 1.2 Общение, его виды и функции.	2	ФО	
ЛК2, МК3, ПК2	ОК4	Тема 1.3. Сущность делового общения.	2	Таблица	
ЛК1, МК1.ПК2	ОК3	«Перцептивная сторона общения»	3	Практ. работа №1	
ЛК2, МК3, ПК3	ОК6	Тема 1.4 Конфликты в деловом общении.	3	ФО	
ЛК2, МК3, ПК3	ОК7	Тема 1.5 Правила поведения в конфликтах	3	ФО	
ЛК2, МК2, ПК1	ОК4	«Стратегии поведения в конфликтах»»	2	Практ. работа №2	
ЛК1, МК4, ПК1	ОК8	<b>Раздел 2. Этика и этикет делового общения</b> Тема 2.1. Основы этики делового общения.	3	ФО	
ЛК1, МК4, ПК4	ОК4	«Этикет делового общения»	3	Практ. работа №3	
ЛК2, МК4, ПК8	ОК6	Тема 2.2. Этика делового общения в структуре профессиональной этики.	3	ФО	
ЛК4, МК3, ПК3	ОК7	Тема 2.3. Моральный кодекс делового человека.	3	Практ. работа №4	
ЛК1, МК1, ПК4	ОК8	Тема 2.4. Этикет делового общения.	2	ФО	
ЛК2, МК2, ПК1	ОК3	«Основы профессиональной этики»	3	Практ. работа №5	
ЛК1, МК2, ПК4	ОК4	«Определение морально-нравственных качеств личности»	3	Практ. работа №6	
ЛК5, МК1, ПК1	ОК6	«Основные принципы профессиональной этики»	2	Практ. работа №7	
ЛК1, МК1, ПК4	ОК4	Тема 2.5. Деловые переговоры.	2	ФО	
ЛК3, МК1, ПК4	ОК4	Дифференцированный зачет «Основы делового этикета»	2	тест	

Характеристика результатов обучения:

**ФО** – фронтальный опрос;

**ДЗ** – дифференцированный зачет.

**Личностные компетенции (ЛК)**

ЛК1 - сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, а также различных форм общественного сознания, осознание своего места в поликультурном мире;

ЛК2 - сформированность основ саморазвития и самовоспитания в соответствии с

общечеловеческими ценностями и идеалами гражданского общества; готовность и способность к самостоятельной, творческой и ответственной деятельности;

ЛК3 - толерантное сознание и поведение в поликультурном мире, готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;

ЛК4 - навыки сотрудничества со сверстниками, взрослыми в образовательной, общественно полезной, учебно-исследовательской, проектной и других видах деятельности;

ЛК5 - нравственное сознание и поведение на основе усвоения общечеловеческих ценностей.

#### ***Метапредметные компетенции (МК):***

МК1 - умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты;

МК2 - владение навыками познавательной, учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыками разрешения проблем; способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;

МК3 - умение самостоятельно оценивать и принимать решения, определяющие стратегию поведения, с учетом гражданских и нравственных ценностей;

МК4 - владение языковыми средствами - умение ясно, логично и точно излагать свою точку зрения, использовать адекватные языковые средства.

#### ***Предметные компетенции (ПК):***

ПК1 - сформированность представлений об основных категориях психологии и этики деловых отношений;

ПК2 - сформированность знаний о правилах делового этикета, культуры речи при устном и письменном обращении;

ПК3 - сформированность представлений о нормах и правилах поведения и взаимодействия в деловой профессиональной обстановке;

ПК4 - сформированность знаний о причинах, видах, методах разрешения конфликтов и простейших приемах саморегуляции поведения в общении.

#### ***Общие компетенции (ОК):***

ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 06. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

**Комплект материалов оценочных средств по учебной дисциплине  
«Основы делового этикета»**

**Раздел 1. Социальные основы делового общения.**

**Тема 1.1. Общие сведения об этической культуре.**

Фронтальный опрос:

1. Дайте определение понятию «этика».
2. От какого слова происходит этот термин?
3. Что такое «мораль»?
4. Назовите важнейшие категории этики.
5. Что значит «действовать в соответствии с моралью»?
6. Что означает «вести себя нравственно»?

**Тема 1.2 Общение как социально-психологический феномен.**

Фронтальный опрос:

1. Что такое «общение»?
2. Назовите основные характеристики процесса общения.
3. В чем заключается основная цель общения?
4. Назовите основные средства общения.
5. Что входит в содержание процесса общения?

**Тема 1.3. Виды общения, структура, функции общения.**

Заполнить таблицу:

Вид общения	Характеристика	Какую функцию выполняет

**Практическая работа №1 «Перцептивная сторона общения»**

Пользуясь ОИ 1, ответить на вопросы:

Вариант 1.

1. Раскройте сущность следующих механизмов восприятия: идентификация, рефлексия. Приведите примеры.
2. Какие факторы оказывают влияние на формирование первого впечатления о человеке?
3. В чем проявляется «фактор привлекательности»?
4. Что такое «эффект ореола»? Приведите примеры.
5. Приведите примеры каузальной атрибуции: внешней, личностной, обстоятельственной.

6. Приведите примеры стереотипов в жизни. Как работают стереотипы?

Вариант 2.

1. Раскройте сущность следующих механизмов восприятия: эмпатия, аттракция. Приведите примеры.
2. Приведите примеры факторов превосходства при формировании первого впечатления о собеседнике.
3. В чем проявляется «фактор отношения к нам»?
4. Что такое «эффект проекции»?
5. Приведите примеры каузальной атрибуции: внутренней, стимульной, обстоятельственной.
6. Приведите примеры стереотипов в жизни. Как работают стереотипы?

#### Тема 1.4. Конфликты в деловом общении

Заполнить таблицу:

Вид конфликта	Стороны конфликта	Характеристика конфликта

#### Тема 1.5 Правила поведения в конфликтах.

**Цели:**

- развитие коммуникативных умений и навыков,
- развитие навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций;
- отработка практических навыков анализа и разрешения конфликтных ситуаций.

Игра «Поведение в конфликте»

Цели игры: расширение представлений о видах поведения в конфликте; показать основные психологические факторы, определяющие конфликт; учиться выбирать адекватные стили поведения в конфликте в поведенческой системе межличностного взаимодействия.

Ведущий делит всех участников на пять групп, в каждой выбирается ее представитель, которому ведущий дает одну из пяти карточек с названием определенного стиля поведения в конфликте с соответствующим девизом:

Стиль «Конкуренция»: «Чтобы я победил, ты должен проиграть».

Стиль «Приспособление»: «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Стиль «Компромисс»: «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».

Стиль «Сотрудничество»: «Чтобы выиграл я, ты тоже должен выиграть».

Стиль «Избегание»: «Мне все равно, выиграешь ты или проиграешь, но я знаю, что в этом участия не принимаю».

Каждая группа обсуждает и готовит сценку, в которой демонстрируется предложенный ей вид поведения в конфликте.

Обсуждение: проводится в форме ответов на вопросы:

Как данный вид поведения в конфликте повлиял на эмоциональное состояние, на чувства его участников?

Могли ли другие виды поведения в этой ситуации быть более полезными для участников?

Что заставляет людей выбирать тот или иной стиль поведения в конфликте?

Какой стиль самый конструктивный для взаимоотношений людей?

## **2. Моделирование конфликтных ситуаций и поиск способов их разрешения.**

### **Возможные ситуации для анализа и моделирования**

#### **Ситуация 1**

Ваш непосредственный начальник, минуя вас, дает срочное задание вашему подчиненному, который уже занят выполнением другого ответственного задания. Вы и ваш начальник считаете свои задания неотложными.

#### **Ситуация 2**

Между двумя вашими подчиненными возник конфликт, который мешает им успешно работать. Каждый из них в отдельности обращался к вам с просьбой, чтобы вы разобрались и поддержали его позицию.

#### **Ситуация 3**

В самый напряженный период завершения производственного задания в бригаде совершен неблагоприятный поступок, нарушена трудовая дисциплина, в результате чего допущен брак. Бригадир неизвестен виновник, однако выявить и наказать его надо.

#### **Ситуация 4**

Подчиненный второй раз не выполнил вашего задания в срок, хотя обещал и давал слово, что подобного случая больше не повторится. Как бы вы поступили?

#### **Ситуация 5**

Подчиненный игнорирует ваши советы и указания, делает все по-своему, не обращая внимания на замечания, не исправляя того, на что вы ему указываете.

#### **Ситуация 6**

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новшеств, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом, по вашему мнению, ему лучше действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

#### **Ситуация 7**

У вас создались натянутые отношения с коллегой. Допустим, что причины этого вам не совсем ясны, но нормализовать отношения необходимо, чтобы не страдала работа. Что бы вы предприняли в первую очередь?

#### **Ситуация 8**

Вас недавно выбрали руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет работали рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас. Как вы начнете беседу при встрече?

#### **Ситуация 9**

Вы работаете бригадиром уже второй год. Молодой рабочий обращается к вам с просьбой отпустить его с работы на четыре дня за свой счет в связи с бракосочетанием.

— Почему же на четыре? — спрашиваете вы.

— А когда женился Иванов, вы ему разрешили на четыре, — невозмутимо отвечает рабочий и подает заявление. Вы подписываете на три дня, согласно действующему положению.

Однако подчиненный выходит на работу спустя четыре дня. Как вы поступите?

#### **Ситуация 10**

Вы руководитель производственного коллектива. В период ночного дежурства один из ваших рабочих в состоянии алкогольного опьянения испортил дорогостоящее оборудование. Другой, пытаясь его отремонтировать, получил травму. Виновник звонит вам домой по телефону и с тревогой спрашивает, что же им теперь делать?

## **Практическая работа №2 «Стратегии поведения в конфликтах»»**

Цели:

- продолжить знакомство с основными стратегиями в конфликте;
- определение собственной стратегии поведения в конфликтах;
- определение достоинств и недостатков каждой стратегии;
- проработка стратегий поведения в конфликте.

По способу разрешения конфликты подразделяются на продуктивные (конструктивные) и непродуктивные (деструктивные).

*Непродуктивные конфликты* — это конфликты, при которых разрушаются межличностные связи, резко снижается эффективность работы, а решение проблемы становится невозможным.

*Конструктивные конфликты* не выходят за рамки деловых отношений и предполагают пять стратегий поведения: соперничество, сотрудничество, компромисс, приспособление, избегание.

1. *Соперничество* — это открытая «борьба» за свои интересы. Данная стратегия используется, когда человек обладает сильной волей, властью и достаточным авторитетом. Однако соперничество редко приносит долгосрочные результаты. Тот, кто сегодня проиграл, впоследствии может отказаться от сотрудничества. Поэтому такая стратегия не может быть использована в личных, близких отношениях.

2. *Сотрудничество* — это поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон. Такая стратегия ведет к успеху в делах и личной жизни. В процессе разрешения конфликта есть стремление к удовлетворению нужд всех его участников. Специалисты рекомендуют начать реализацию этой стратегии с фраз: «Я хочу справедливого исхода для нас обоих», «Давайте посмотрим, что можно сделать, чтобы получить то, что мы оба хотим».

Доказано, что при выигрыше двух сторон люди более склонны исполнять принятые решения. Сотрудничество предполагает умение (желание) сдерживать свои эмоции, объяснять свои решения (аргументировать требования) и выслушивать другую сторону. При сотрудничестве происходит приобретение совместного опыта работы и вырабатываются навыки слушания.

3. *Компромисс* — это урегулирование разногласий через взаимные уступки. Такая стратегия эффективна, когда обе стороны желают одного и того же, но точно знают, что одновременные желания невыполнимы (например, желание занять одну и ту же должность).

Как правило, компромисс позволяет хоть что-то получить, чем все потерять, и дает возможность выработать временное решение, если на выработку другого нет времени.

4. *Избегание* — это стремление выйти из конфликта, не решая его, не настаивая на своем, но и не уступая своих позиций. Данную стратегию рекомендуют использовать в случаях, когда одна из сторон чувствует, что не права, или считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов. Более того, уход или отсрочка позволяют предположить, что за это время ситуация может разрешиться сама собой или вы сможете ею заняться, когда будете обладать достаточной информацией, желанием ее разрешить.

5. *Приспособление* представляет собой тенденцию к сглаживанию противоречий, поступаясь своими интересами. Если интересы другого человека окажутся более жизненно важными, чем ваши, а переживания — сильнее, то эта стратегия является единственной для разрешения конфликта.

Стратегия приспособления может быть применима, если:

- вас не особо волнует случившееся, а предмет разногласия для вас не важен;
- вы осознаете, что правда на вашей стороне;
- вы чувствуете, что ваши шансы на победу минимальны;
- вы считаете, что лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать собственную позицию.

Понятно, что ни одна стратегия поведения в продуктивном конфликте не может



считаться лучшей, поэтому важно научиться эффективно использовать каждую из них, учитывая обстоятельства и ситуацию. По сути, нет хороших или плохих стратегий, а есть целесообразное или нецелесообразное их использование.

**Задание:** с помощью теста определить свою стратегию поведения в конфликтах.

### Стратегия поведения в конфликте

**Инструкция:** Вам предлагается 15 утверждений. Каждый пункт тестовой методики оцените следующим образом:

«совсем не согласен» — 1 балл;

«не согласен» — 2 балла;

«скорее согласен» — 3 балла;

«согласен» — 4 балла;

«полностью согласен» — 5 баллов.

1. Я человек принципиальный и никогда не меняю своей позиции.
2. Мне сложно отстаивать свою позицию, даже если я точно знаю, что прав.
3. Трачу много времени на поиски общих точек соприкосновения.
4. Для меня важнее сохранить хорошие отношения, даже если приходится жертвовать своими интересами.
5. Я отзываюсь на предложение других, но сам не склонен проявлять инициативу.
6. Из любого конфликта я выхожу победителем.
7. Я избегаю напряженных ситуаций, хотя дело от этого может пострадать.
8. Пересматриваю свою точку зрения, почувствовав в ходе обсуждения свою неправоту.
9. Много времени я уделяю проблемам других и часто забываю о себе.
10. Я легко соглашаюсь уступить, если и другой поступает так же.
11. Продолжаю спор до тех пор, пока собеседник не вынужден будет принять мою точку зрения.
12. Я добиваюсь эффективных результатов, когда работаю под руководством более опытного партнера.
13. С удовольствием проявляю инициативу в примирении сторон.
14. Если это сделает другого счастливым, даю ему возможность настоять на своем.
15. Часто я соглашаюсь на первое же условие, которое ведет к урегулированию проблемы в отношениях.

### Обработка результатов

Рядом с цифрами, обозначающими номер утверждения, поставьте соответствующий балл и подсчитайте их сумму.

Стратегия поведения	№№ утверждений	Сумма баллов
Соперничество	1, 6, 11	
Избегание	2, 7, 12	
Сотрудничество	3, 8, 13	
Приспособление	4, 9, 14	
Компромисс	5, 10, 15	

Стратегия поведения в конфликтной ситуации считается выраженной, если сумма баллов превышает 10.

### Задание:

- Какие стратегии поведения в конфликтах являются самыми продуктивными?
- Раскройте сущность каждой стратегии.

- Назовите достоинства и недостатки каждой стратегии поведения в конфликте.  
Обсуждение. Рефлексия.

Как вы ответите на звонок?

### **Ситуация 11**

В вашем коллективе имеется работник, который скорее числится, чем работает. Его это положение устраивает, а вас нет. Как вы поступите в данном случае?

### **Ситуация 12**

При распределении коэффициента трудового участия (КТУ) некоторые члены бригады посчитали, что их незаслуженно обошли, это явилось поводом их жалоб начальнику цеха. Как бы вы отреагировали на эти жалобы на его месте?

### **Ситуация 13**

Вы недавно начали работать руководителем современного цеха на крупном промышленном предприятии, придя на эту должность с другого завода. Идя по коридору, вы видите трех рабочих вашего цеха, которые о чем-то оживленно беседуют и не обращают на вас внимания. Возвращаясь через 20 минут, вы видите ту же картину.

Как вы себя поведете?

Обсуждение. Рефлексия.

ЛК1,МК1, ПК4	ОК4	Тема 2.5. Деловые переговоры.	2	ФО
ЛК3,МК1, ПК4	ОК4	Дифференцированный зачет «Основы делового этикета»	2	тест

## **Раздел 2. Этика как наука о морали.**

### **Тема 2.1. Основы этики делового общения.**

Фронтальный опрос:

1. Что означает термин «деловое общение»?
2. Что включает в себя этика делового общения?
3. Какие морально-нравственные регулятивы вам знакомы?
4. Как соотносятся мораль и нравственность?
5. Почему этика является важнейшим элементом человеческой культуры?
6. Какие 3 компонента включает в себя мораль?
7. Кто впервые ввел термин этика?

### **Практическая работа № 3 «Этикет делового общения»**

#### Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

#### Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

#### Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к сотруднику полиции, чтобы узнать, как проехать на выставку.

#### Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

#### Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

#### Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

#### Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- 1) принять предложение;
- 2) выслать новые каталоги;
- 3) принять посетителя.

#### Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

#### Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

### **Тема 2.2. Этика делового общения в структуре профессиональной этики.**

Фронтальный опрос:

1. Что такое мораль?
2. Признаки морали. Морали
3. Нравственные (моральные) ценности
4. Золотое правило морали.
5. Кем и как придумана нравственность, мораль?
6. Что входит в понятие мораль?
7. Чем отличается мораль от права?
8. Взаимосвязь права и морали.

### **Тема 2.3. Моральный кодекс делового человека.**

Фронтальный опрос:

1. Что относится к собственно-моральным регулятивам?
2. Что означают нравственные нормы «запретительного характера»?
3. Что такое «нравственные идеалы»?
4. Дайте определение нравственным ценностям.
5. Что означают «нравственные традиции»? Приведите примеры.

### **Практическая работа № 4 «Общие и профессиональные моральные нормы»**

Выполните предложенные задания:

1. Дайте определение следующим моральным качествам:

- корыстолюбие,
- эгоизм,

- тщеславие,
- чуткость,
- скромность.

2. Разрешите ситуацию:

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером, вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

3. Существуют две точки зрения: «Деньги помогают быть добродетельным» и «Деньги мешают быть добродетельным». Приведите аргументы “за” и “против” каждой позиции.

4. Разрешите ситуацию:

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

5. Какие профессиональные моральные качества вы можете назвать?

6. Выберите из предлагаемых правил те, которые имеют отношение к морали:

- а) надо чистить зубы по утрам;
- б) гражданин государства должен уважать его законы
- в) уходя, гасите свет;
- г) не сотвори себе кумира;
- д) не лги;
- е) дал слово – держи;
- ж) подвергай все сомнению;
- з) всякий должен возместить нанесенный материальный ущерб.

7. Как вы понимаете выражение «око за око, зуб за зуб»? Руководствуетесь ли вы сами этому принципу в жизни?

## Тема 2.4. Этикет делового общения

Фронтальный опрос:

1. Что включает в себя «этика делового общения»?
2. Назовите основные понятия профессиональной этики.
3. Что такое профессиональный долг?
4. Что означает профессиональная ответственность?
5. Что такое профессиональная справедливость?
6. Что такое профессиональная честь и достоинство?

## Практическая работа №5 «Основы профессиональной этики»

Цели:

- знакомство с деловым речевым этикетом
- отработка навыков делового этикета.

Речевой этикет – это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. Менеджеру необходимо знать как служебный, так и светский этикет, потому что деловое общение не ограничивается условиями

официального, офисного общения. Общим принципом использования этикетных средств в любой сфере человеческой жизни остается принцип вежливости.

Приветствие – один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми.

Этикет – явление национальное. То, что считается вежливым у одного народа, может быть истолковано как жест невежливого отношения к собеседнику у другого. Различны у представителей разных народов и формы приветствия. Принципы использования этикетных формул, помимо универсального принципа вежливости, - это принцип соответствия речевой ситуации. Обстановка общения (официальная, неофициальная) и фактор адресата (социальный статус, личные заслуги, возраст, пол, степень знакомства) являются определяющими при выборе этикетных формул.

#### Обстановка общения и этикетные формулы. Ты- и Вы- общение

В официальной обстановке делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы:

Приветствие	Добрый день (утро, вечер)! Здравствуйте!
Прощание	До свидания! Всего доброго! Всего хорошего! До встречи! (если назначена встреча) Позвольте попрощаться! Счастливого пути (отъезжающему)
Благодарность	Спасибо! Очень признателен вам! Благодарю! Большое спасибо! Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!
Просьба	Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...
Извинение	Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста... Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...
Предложение	Позвольте предложить... Мне хочется предложить вам... Я хотел бы предложить вам...
Приглашение	Разрешите пригласить вас на... Я приглашаю вас на... От имени...приглашаю вас на...

Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения. Это связано с выбором Вы-обращения. Независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника выбирается Вы-обращение, которое предполагает не только обращение к собеседнику по имени-отчеству, но и определяет выбор темы обсуждения, дистанцию общения, тональность, лексический отбор. Официальная обстановка требует двустороннего Вы-общения в любой социальной и возрастной группе.

В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия, имя, отчество. Это касается не только обращения, но и упоминания в официальных условиях. Полное обращение может сочетаться только с обращением на Вы. Одна из важнейших функций этикета – снятие агрессии. Она реализуется в правильном выборе тона общения, прежде всего в отсутствии категоричных оценок. Нужно помнить, что, чем вежливее говорящий, тем менее категоричны его высказывания.

#### Система обращений

Любое обращение, с помощью которого мы обозначаем адресата речи, -это обращение-индекс: водитель, доктор, кондуктор, профессор и т.д. Такие обращения широко используются в деловой речи. При необходимости обратиться к человеку по званию, должности, роду занятий мы используем обращения-индексы и в повседневной речи:

- Доктор, выпишите, пожалуйста, рецепт!
- Водитель, остановите машину у перекрестка, пожалуйста!
- Уважаемые покупатели! Для вашего удобства в нашем магазине работает камера хранения.

Клиенты, рекламодатели, партнеры, соучредители и т.п. – все эти слова используются в качестве обращений-индексов в различных жанрах деловой речи: Уважаемые клиенты

нашего банка! Сообщаем о ежегодной выплате дивидендов держателям акций и выплате процентов по вкладам с 13 января 2005 года.

Знакомство. Рекомендации.

Ситуация знакомства – это ситуация настолько штатная в деловом общении, что речевое общение, как правило, доводится до автоматизма. Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий. Если знакомство осуществляется без посредника, инициатором знакомства в первой реплике называется та организация, которую он представляет, и цели, которые преследуются установлением данного контакта. Лучше, если в этом случае представляющийся начинает свою реплику с извинения.

А. – Простите, я хотел бы с вами познакомиться! Фирма «Акцент». Мы хотели бы пригласить вас на нашу выставку, для того чтобы завязать контакты на будущее. Вот моя визитка. Меня зовут Дмитрий Шипов. Я директор фирмы.

Б. – Очень приятно.

Деловые люди сегодня при знакомстве часто обмениваются визитными карточками. Это удобно и экономит время, поэтому в случае, если вы вручаете визитную карточку, необязательно называть имя и отчество, можно только фамилию. Другое дело, если вы представляетесь, не имея при себе визитной карточки. Тогда вы называете полностью имя, отчество, фамилию и контактный телефон после названия или представления своей фирмы:

- Фирма «Строймастер», оптовая продажа стройматериалов, мне хотелось бы с вами познакомиться. Мы заинтересованы в создании широкой дилерской сети в вашем регионе. Я менеджер по продажам Петров Максим Викторович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки. Если вы выступаете в качестве посредника, представляя кого-либо из своих знакомых, нужно помнить, что существует ряд правил представления.

Первым представляют «низшего» «высшему». С точки зрения русского этикета, низшим будет младший по возрасту, социальному статусу собеседник. Низшим будет и мужчина по отношению к женщине при равенстве позиций. Первенство старших по отношению к младшим и женщин по отношению к мужчинам принято у очень многих народов. Однако порядок учета и расположения по степени важности этих признаков различен в разных странах.

## **Практическая работа №7 «Основные принципы профессиональной этики»**

Заполнить таблицу:

Принцип профессиональной этики	Его характеристика
1.Принцип гуманизма	
2.Принцип оптимизма	
3.Принцип патриотизма	

### **Тема 2.5. Деловые переговоры**

Фронтальный опрос:

1. Назовите основные профессионально-нравственные качества.
2. Как вы понимаете термин «честолюбие»?
3. Что входит в нравственную культуру личности?
4. Есть ли у вас нравственные идеалы? Какие? Приведите примеры.
5. Что такое профессиональный такт?

Министерство образования и науки Республики Бурятия  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Байкальский колледж туризма и сервиса»

ПАКЕТ  
контрольных заданий  
для проведения дифференцированного зачета

по учебной дисциплине  
«Основы делового этикета»

Преподаватель: \_\_\_\_\_ Фанина Н.А.

**Контрольная работа к дифференцированному зачету по учебной дисциплине  
«Основы делового этикета»**

**Вариант 1.**

1. Общение, направленное на извлечение выгоды от собеседника с использованием разных приемов (лесть, запугивание, «пускание пыли в глаза», обман, демонстрация доброты) – это ... общение.
  - а) деловое
  - б) манипулятивное
  - в) светское
  - г) формально-ролевое
2. При восприятии людьми друг друга значение имеет определенный порядок поступления информации о человеке для формирования представления о нем. Так, по отношению к знакомому человеку наиболее значимой оказывается последняя, то есть более новая информация о нем, тогда как по отношению к незнакомому человеку более значима первая информация. Это эффект ...
  - а) края
  - б) первичности
  - в) ореола
  - г) бумеранга
3. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы или общности – это ...
  - а) самоактуализация
  - б) стереотипизация
  - в) идентификация
  - г) обобщение
4. постижение эмоциональных состояний другого человека, сопереживание при общении – это
  - а) эмпатия
  - б) рефлексия
  - в) экспрессивность
5. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ... барьеры.
  - а) смысловые
  - б) эмоциональные
  - в) физические
6. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...
  - а) убеждение
  - б) психическое заражение
  - в) эмпатия
7. Приписывание человеку причин его поведения называется...
  - а) аттракция
  - б) каузальная атрибуция
  - в) рефлексия



8. Одна из эффективных технологий проведения переговоров была предложена:
- Л. Тернстоуном
  - К. Ховландом
  - Ч. Осгудом
9. Флегматик — это:
- человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой
  - человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением
  - человек, обладающий быстрой реакцией, его поступки обдуманны
  - человек со слабой нервной системой.
10. К социально-культурному барьеру в общении относится:
- проблемы с дикцией
  - личная неприязнь
  - религиозные различия
  - стилистические ошибки
11. Эффектом ореола называют
- тенденцию переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества
  - «моделирование» образа подчиненного на основе его профессиональной принадлежности
  - приписывание другому человеку своих собственных качеств, чувств, мотивов.
12. Императивное общение – это:
- общение с сотрудниками в ходе выполнения какой-либо работы;
  - это воздействие на партнера с целью достижения своих скрытых намерений;
  - это авторитарная форма воздействия на партнера с целью достижения контроля над его поведением и внутренними установками;

**13. Установите соответствие между формами делового общения:**

1. Деловой разговор	А) Вид делового общения, который предполагает рассмотрение в течение более длительного периода времени каких-либо проблем, которые определены заранее
2. Деловые переговоры	Б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов.
3. Деловое совещание	В) контакт людей в устной форме, касающийся деловой деятельности и ее различных аспектов
4. Деловая беседа	Г) особая форма совещания, в котором участвует не менее двух сторон, и результат которого фиксируется в юридическом документе

**14. Соотнесите названия дистанций и их характеристику:**

1. Интимная	а) используется в повседневном общении среди знакомых людей
2. Личная	б) для официальных встреч
3. Социальная	в) проникнуть в эту зону можно только самым близким
4. общественная	г) для общения с большим количеством людей

15. Стратегиями поведения в конфликте являются: \_\_\_\_\_
16. Сильной нервной системой обладают (какие?) \_\_\_\_\_ типы темперамента.
17. Методы разрешения конфликта: \_\_\_\_\_
18. Общение обладает такими функциями, как: \_\_\_\_\_
19. Жесты лжи и обмана: \_\_\_\_\_
20. Интерактивная сторона общения проявляется в \_\_\_\_\_
21. \_\_\_\_\_ может меняться, а \_\_\_\_\_ наследуется и остается постоянным.
22. Есть четыре механизма психологического воздействия: \_\_\_\_\_
23. Что в психологии общения означает термин «манипулирование»? \_\_\_\_\_
24. Какое правило существует для правильной критики человека? \_\_\_\_\_
25. Назовите и опишите основные стили общения \_\_\_\_\_

**Контрольные задания для проведения дифференцированного зачета  
по дисциплине «Основы делового этикета»**

**2 вариант**

1. Приписывание сходных характеристик всем членам какой-либо социальной группы (возрастной, половой, профессиональной) без достаточного осознания различий между ними – это ...
  - а) стереотипизация
  - б) абстракция
  - в) проецирование
2. Манипулирующее воздействие проявляется в ...
  - а) использовании человека в корыстных целях
  - б) демонстрации своей позиции
  - в) в покровительственном отношении к человеку
3. Осознанное внешнее согласие с группой при внутреннем расхождении с ее позицией – это
  - а) психическое заражение
  - б) конформность
  - в) убеждение
  - г) подражание
4. Если человек при общении ориентируется только на права и обязанности, которые ему диктует его социальное положение, и игнорирует свои личностные особенности, то мы имеем дело с ... общением.
  - а) личностным
  - б) деловым
  - в) ролевым
5. Процесс понимания, видения другого, постижение личностных смыслов деятельности другого, осуществляемый путем прямого отождествления или попытки поставить себя на место другого:
  - а) эмпатия;
  - б) идентификация;
  - в) стереотипизация;
6. Коммуникация – это
  - а) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе выполнения трудовой деятельности;
  - б) процесс взаимодействия двух или более людей в процессе решения совместных творческих задач;

- в) процесс передачи эмоций, переживаний от отправителя к получателю;
- г) процесс передачи осмысленной информации, ее эмоционального и интеллектуального содержания от отправителя к получателю.

7. Меланхолик — это:

- а) человек с сильной, уравновешенной, но инертной нервной системой
- б) человек, нервная система которого определяется преобладанием возбуждения над торможением
- в) человек, обладающий быстрой реакцией, его поступки обдуманны
- г) человек со слабой нервной системой.

8. К вербальным средствам общения относятся:

- а) жесты
- б) мимика
- в) речь
- г) пантомимика

9. Конфликтогены - это:

- а) проявления конфликта
- б) слова, действия (или бездействия), которые могут привести к конфликту
- в) причины конфликта, обусловленные социальным статусом личности
- г) состояния личности, которые наступают после разрешения конфликта

10. К фонетическому барьеру в общении относится:

- а) проблемы с дикцией
- б) личная неприязнь
- в) религиозные различия
- г) стилистические ошибки

11. К психическим процессам личности относятся:

- а) мышление и сознание
- б) темперамент и способности
- в) желания и потребности
- г) эмоции и воля

12. Яркое, сильное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей и надолго захватывающее человека — это...

- а) аффект
- б) страсть
- в) чувство
- г) настроение

13. Укажите особенности, которые характеризуют сангвиника:

- а) повышенная активность
- б) длительная работоспособность
- в) вспыльчивость
- г) молчаливость
- д) легкомысленность
- е) терпеливость
- ж) быстрая переключаемость
- з) энергичность
- и) бедность движений

14. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) сотрудничеству; б) компромиссу; в) избеганию; г) соперничеству; д) приспособлению.

- 1. Открытая борьба за свои интересы.
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

15. Конструктивное разрешение конфликта зависит от \_\_\_\_\_
16. Назовите четыре барьера вербального общения \_\_\_\_\_
17. Активностью и общительностью обладают (какие?) \_\_\_\_\_ типы темперамента.
18. К невербальным компонентам общения относятся: \_\_\_\_\_
19. Назовите и опишите основные стили общения \_\_\_\_\_
20. В чем заключается интерактивная сторона общения? \_\_\_\_\_
21. Основными стратегиями в конфликте являются: \_\_\_\_\_
22. Сензитивность темперамента – это \_\_\_\_\_
23. Ригидность – это свойство, означающее \_\_\_\_\_
24. Каким типам темперамента сложнее общаться с незнакомыми людьми? \_\_\_\_\_
25. Какими методами можно разрешить конфликт? \_\_\_\_\_