

Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

Деловая культура
рабочая программа дисциплины (модуля)

Учебный план 46.01.03_23_ОФО_СОО_2023.plx
46.01.03 Делопроизводитель

Квалификация **Делопроизводитель**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **0 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 93

Виды контроля в семестрах:

в том числе:

зачеты с оценкой 1

аудиторные занятия 62

самостоятельная работа 31

контактная работа во время
промежуточной аттестации (ИКР) 0

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	1 (1.1)		Итого	
	16			
Неделя	16			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	31	31	31	31
Практические	31	31	31	31
Итого ауд.	62	62	62	62
Контактная работа	62	62	62	62
Сам. работа	31	31	31	31
Итого	93	93	93	93

Программу составил(и):
д.фид.н., профессор, Эгамкулова О.Ю.

Рецензент(ы):
д.ю.н., Профессор, Фролов Ю.А.

Рабочая программа дисциплины
Деловая культура

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 Делопроизводитель (программа подготовки квалифицированных рабочих, служащих). (приказ Минобрнауки России от 02.08.2013 г. № 639)

составлена на основании учебного плана:

46.01.03 Делопроизводитель

утвержденного учёным советом вуза от 29.06.2023 протокол № 35.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Гуманитарные и социально-экономические дисциплины (СПО)

Протокол от 31.05.2023 г. № 10

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1	Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по профессии СПО 46.01.03 Делопроизводитель.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	ОП
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Организационная техника
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Государственная итоговая аттестация
2.2.2	Обеспечение сохранности документов
2.2.3	Производственная практика
2.2.4	Производственная практика
2.2.5	Учебная практика
2.2.6	Учебная практика
2.2.7	Физическая культура

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

правила поведения человека;
 нравственные требования к профессиональному поведению;
 психологические основы общения;
 основные правила поведенческого этикета: приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе; отношения руководителя и подчиненных;
 нормы речевого этикета в деловом общении.
 основные правила поведенческого этикета:
 приветствия, знакомства, нормы отношений в коллективе;
 отношения руководителя и подчиненных;
 нормы речевого этикета в деловом общении

3.2 Уметь

эффективно участвовать в профессиональной коммуникации;
 соблюдать правила речевого этикета в деловом общении;
 составлять и отправлять деловую корреспонденцию на основе принятых правил.

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

ОК 2.: Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

ОК 4.: Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

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

ОК 6.: Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 7.: Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

ПК 1.1.: Принимать и регистрировать поступающую корреспонденцию, направлять ее в структурные подразделения организации.
ПК 1.2.: Рассматривать документы и передавать их на исполнение с учетом резолюции руководителей организации.
ПК 1.3.: Оформлять регистрационные карточки и создавать банк данных.
ПК 1.4.: Вести картотеку учета прохождения документальных материалов.
ПК 1.5.: Осуществлять контроль за прохождением документов.
ПК 1.6.: Отправлять исполненную документацию адресатам с применением современных видов организационной техники.
ПК 1.7.: Составлять и оформлять служебные документы, материалы с использованием формуляров документов конкретных видов.
ПК 2.1.: Формировать дела.
ПК 2.2.: Обеспечивать быстрый поиск документов по научно-справочному аппарату (картотекам) организации.
ПК 2.3.: Систематизировать и хранить документы текущего архива.
ПК 2.4.: Обеспечивать сохранность проходящей служебной документации.
ПК 2.5: Готовить и передавать документы на архивное хранение.
ПК 2.6.: Обеспечивать сохранность архивных документов в организации.
ОК 3.: Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Природа и сущность этики деловых отношений. /Тема/	1					
1.2	Введение /Лек/	1	2		Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		

1.3	Организация беседы /Пр/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.4	Построить деловое общение вместе с одногруппником /Ср/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.5	Этика деятельности организаций (корпоративная этика). /Тема/	1					
1.6	Этика деятельности организаций (корпоративная этика). /Лек/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.7	Деловая игра «Оказание давления». Психологическое тестирование на определение психологических свойств личности. /Пр/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		

1.8	Методы снятия раздражения собеседника /Ср/	1	1	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.9	Этика деятельности руководителя /Тема/	1					
1.10	Этика деятельности руководителя /Лек/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.11	Практическое упражнение «Оценка уровня этичности организации». Основные техники и приемы общения /Пр/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.12	Реферат на тему «Взаимоотношения с руководителем /Ср/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.13	Деловое общение и управление им. /Тема/	1					

1.14	Деловое общение и управление им. /Лек/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.15	Тест «Умеете ли вы вести деловое обсуждение». Имидж делового человека и его составляющие. /Пр/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.16	1.Подготовить сообщение на тему: «Влияние психологического климата в организации на эффективность труда». /Ср/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.17	Технология делового общения. /Тема/	1					
1.18	Технология делового общения. /Лек/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		

1.19	Приемы использования невербальных средств общения в конкретных ситуациях. Визитная карточка в деловой жизни. /Пр/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.20	Разговор между собой при помощи жестов. /Ср/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.21	Основы конфликтологии в деловом общении диалога. /Тема/	1					
1.22	Основы конфликтологии в деловом общении диалога. /Лек/	1	4	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.23	Рассмотрение предложенных ситуаций. Решение ситуационных задач на тему: «Конфликт». /Пр/	1	3	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		

1.24	Подготовка сообщения «Основные правила запрета в конфликтных ситуациях». /Ср/	1	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.25	Правила деловых отношений. /Тема/	1					
1.26	Правила деловых отношений. /Лек/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.27	Какие вопросы ожидать на собеседовании и как отвечать на них. Подготовка к собеседованию. /Пр/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.28	Деловые отношения с иностранцами /Ср/	1	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.29	Этикет делового человека /Тема/	1					

1.30	Этикет делового человека /Лек/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.31	Составление резюме. /Пр/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.32	Подготовка презентации: «Имидж делового человека». /Ср/	1	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.33	Этикет в практике деловых отношений. /Тема/	1					
1.34	Этикет в практике деловых отношений. /Лек/	1	5	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		

1.35	Сообщение на тему: «Деловые отношения с партнерами». /Ср/	1	2	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.36	Практическое упражнение «Встреча с партнером». /Пр/	1	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		
1.37	/ЗачётСОО/	1		ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 1.4. ПК 1.5. ПК 1.6. ПК 1.7. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 2.4. ПК 2.5 ПК 2.6.	Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Л2.2 Л2.3		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1.Что вы понимаете под понятием конфликт?
- 2.Можно ли дать однозначное определение понятию «конфликт»?
- 3.Какие бывают виды конфликта?
- 4.Решая конфликты тремя способами, конструктивным, деструктивным и игнорированием, какие последствия могут быть?
5. Как будут чувствовать себя участники конфликта в разных случаях? (при конструктивном выходе, деструктивном и игнорировании)
6. Какой путь по – вашему самый оптимальный, приносящий меньше потрясений?
- 7.Каким образом могут быть распределены роли в конфликте?

5.2. Темы письменных работ

- 1 Организация работы с конфиденциальными документами в организации
- 2 Особенности организации работы с исходящими документами в организации
- 3 Особенности организации работы с обращениями граждан в городской больнице
- 4 Особенности организации секретарского обслуживания в организации
- 5 Особенности использования унифицированной системы распорядительных документов в организации
- 6 Особенности документирования деятельности кадровой службы организации
- 7 Особенности формирования дел для текущего хранения исполненных документов в организации
- 8 Особенности документирования управленческой деятельности организации
- 9 Особенности подготовки дел для перечня в архив организации
- 10 Особенности организации работы с организационнораспорядительными документами в службе ДОУ
- 11 Использование унифицированной системы организационнораспорядительной документации в организации

- 12 Особенности организации учета и хранения документов в архиве городской больницы
- 13 Обеспечение сохранности документов Архивного Фонда Российской Федерации в архиве организации
- 14 Роль деятельности секретаря в организации совещаний, деловых встреч, приемов, презентаций
- 15 Особенности организации и проведения экспертизы ценности документов в организации
- 16 Организация работы с учетными документами в архиве организации
- 17 Особенности организации работы с распорядительными документами в организации
- 18 Организация подготовки и передачи документов и дел в архив организации
- 19 Особенности формирования личных дел в организации
- 20 Анализ современных программных средств, используемых в документационном обеспечении деятельности организации
- 21 Особенности организации контроля за исполнением документов в организации
- 22 Особенности регистрации информационно-справочных документов в организации
- 23 Обеспечение сохранности документов в архиве организации
- 24 Организация текущего хранения входящих и исходящих документов.
- 25 Организация работы с распорядительными документами.

5.3. Фонд оценочных средств

Контрольная работа №1

Тема: Профессиональная этика

Вариант 1.

Инструкция по выполнению работы

На выполнение работы отводится 45 минут. Работа состоит из 20 заданий. В каждом задании необходимо выбрать один или несколько вариантов ответа.

1. Специфический способ организации и развития человеческой жизнедеятельности, представленный в продуктах материального, духовного и художественного труда, в системе социальных норм и учреждений, в духовных ценностях, в совокупности отношений людей к природе, между собой и к самим себе - это.....
2. Контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное техническими средствами общение собеседников
 - а) телефонный разговор
 - б) деловая переписка
 - в) переговоры
3. Форма общественного сознания и вид общественных отношений, направленных на утверждение самооценности личности, равенства всех людей в их стремлении к счастливой и достойной жизни, выражающих идеал человечности, гуманистическую перспективу истории – это..
4. Переговоры - обсуждение с целью...
 - а) приятного времяпрепровождения
 - б) заключение соглашения по какому-либо вопросу
 - в) выяснение отношений
 - г) навязывания своих условий сделки
5. Каноничные правила представления
 - а) младшие по возрасту представляются старшим
 - б) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким
 - в) женщина первая представляется мужчине
 - г) мужчина первым представляется женщине
6. В типовой визитной карточке сотрудника не указывается:
 - а) Фамилия, имя;
 - б) Должность сотрудника;
 - в) Служебный телефон;
 - г) Название фирмы;
 - д) Домашний адрес сотрудника.
7. Наиболее распространенной формой группового обсуждения деловых (служебных) вопросов являются...
 - а) пикники
 - б) совещания и собрания
 - в) тренинги
 - г) деловые игры
8. Общаясь через переводчика, необходимо соблюдать следующие правила...
 - а) сопровождать речь поговорками

- б) говорить медленно, четко формулируя мысли
в) говорить большой объем материала
г) учитывать реакцию партнеров
9. Установленный порядок поведения где-либо-это
а) этикет
б) этика
в) мораль
г) среди ответов нет верного
10. Человеческая речь характеризуется:
а) наличием сигналов, запускающих те или иные поведенческие реакции
б) определенной логикой построения фраз
в) возможностью передавать информацию о прошлых и будущих событиях
г) все ответы верны
11. Препятствия в общении, которые проявляются у партнеров в непонимании высказываний, требований, предъявляемых друг другу – это ...
а) смысловые барьеры
б) эмоциональные барьеры
в) физические барьеры
г) все ответы верны
12. Передача эмоционального состояния человеку или группе помимо собственно смыслового воздействия – это ...
а) убеждение
б) психическое заражение
в) эмпатия
13. Французская пословица гласит, что умение сказать человеку то, что он сам о себе думает – это ...
а) комплимент
б) лесть
в) критика
14. Желание и умение выразить свою точку зрения и учесть позиции других – это
а) примитивное общение
б) закрытое общение
в) ролевое общение
г) открытое общение
15. Какие фразы уместны в деловом общении?
а) «Возможно я не прав, но давайте обратимся к фактам»;
б) «Мне надо, чтобы Вы ...»;
в) «Вы не правы и я готов Вам это доказать»;
г) «На Вашем месте я бы так не рассуждал...»;
д) «Вы плохо выглядите».
16. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:
а) отвечая на звонок, представьтесь;
б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
г) отвечать на все звонки;
д) не давайте выход отрицательным эмоциям
17. Ситуация или вариант встречи (мужчина-женщина). Женщина должна быть первой при:
а) приветствии
б) представлении
в) рукопожатии
18. При рукопожатии мужчины и женщины, женщина должна снять:

- а) матерчатые перчатки
- б) кожаные перчатки
- в) головной убор

19. В ситуации, когда женщина обгоняет мужчину, здороваться следует:

- а) Мужчине
- б) Женщине
- в) Можно не здороваться вовсе

20. Посетитель, входя в кабинет в учреждении:

- а) не должен стучать в дверь;
- б) должен постучать в дверь, и не дожидаясь разрешения, войти;
- в) должен постучать в дверь и подождать разрешения войти;
- г) должен постучать и подождать, когда хозяин кабинета выйдет и пригласит его войти;
- д) не должен стучать в дверь, а ждать, когда кто-нибудь выйдет и пригласит его в кабинет.

Вариант 2.

Инструкция по выполнению работы

На выполнение работы отводится 45 минут. Работа состоит из 20 заданий. В каждом задании необходимо выбрать один или несколько вариантов ответа.

Максимальное количество баллов за всю работу – 20.

1. Деловой этикет включает в себя группы правил:

- а) нормы, взаимодействие равных по статусу
- б) наставления, определенный контакт руководителя и подчиненного
- в) требования руководителя к высшему управленческому звену
- г) приказы подчиненного для руководителя

2. Контрольно-императивные категории этики

- а) честь и достоинство
- б) смысл жизни и счастье
- в) долг и совесть
- г) добро и зло

3. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий

- а) правила внутреннего распорядка
- б) корпоративная культура
- в) должностные обязанности
- г) кодекс чести

4. Этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу – это

5 Совокупность правил поведения определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных или сопряженных с профессиональной деятельностью –это.....

6. Служебные контакты должны строиться на...

- а) партнерских началах
- б) взаимном интересе
- в) личной выгоде
- г) корыстном интересе

оказывающие определенное влияние на окружающих

- а) репутация
- б) имидж
- в) внешний вид
- г) рейтинг

8. К вербальным средствам общения относятся:

- а) жесты;
- б) позы;
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса.
- д) мимика

9. По утверждению австралийского специалиста А. Пиза, наибольший объем информации от другого человека передается нам с помощью:

- а) речи;
- б) мимики, жестов, позы;
- в) тона голоса и его интонаций;
- г) тактильно-мышечных форм;
- д) вербальных и невербальных средств общения.

10. Продолжите фразу: «Внешнее проявление твердости - ...»:

- а) привычка морщить нос, втянутый подбородок;
- б) высоко поднятые плечи, неясное и нечеткое произношение;
- в) прямой открытый взгляд, шаркающая походка;
- г) откинута назад голова, манера стоять, широко расставив ноги;
- д) богатая, доброжелательная мимика, прямой открытый взгляд.

11. Какой из перечисленных жестов не относится к жестам-регуляторам?

- а) приветствие рукопожатие;
- б) частые кивки головой - для ускорения беседы;
- в) медленные кивки головой - выказывают заинтересованность в беседе;
- г) приподнятый вверх указательный палец - желание прервать беседу на данном месте или возразить;

12. Нормативно одобряемый образец поведения, ожидаемый окружающими от каждого, кто занимает данную социальную позицию (по должности, возрастным и половым характеристикам и т.д.)

- а) транзакция
- б) ролевые ожидания
- в) социальная роль
- г) психологический контакт

13. Основные качества манипулятора

- а) недоверие к себе и другим
- б) лживость
- в) примитивность чувств
- г) все ответы верны

14. Важным элементом деловой беседы является умение...

- а) говорить
- б) молчать
- в) слушать
- г) критиковать

15. Особенность невербального общения:

- а) его проявление обусловлено импульсами нашего подсознания
- б) отсутствие возможности подделать эти импульсы
- в) его проявлениям доверяют больше, чем вербальному каналу общения
- г) все ответы верны

- а) они боятся друг друга;
 б) они не доверяют друг другу;
 в) разговор их мало интересует;
 г) просьбу не перебивать, ещё не всё сказано;
 д) доверие собеседников друг другу.
17. Какой должна быть дистанция в деловом общении?
- а) 90 см;
 б) 25 см;
 в) 1 м 20 см;
 г) 15 см.
 д) не имеет значения.
18. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?
- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
 б) очень широкая улыбка;
 в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
 г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
 д) частый отвод взгляда в сторону.
19. Равноправие участников деловой встречи, свободный обмен мнениями и взгляда подразумевает беседа:
- а) за "Т" - образным столом;
 б) за круглым столом;
 в) за прямоугольным столом;
 г) за журнальным столиком;
 д) за любым из перечисленных.
20. Деловой этикет в ряде случаев отдаёт преимущество женщине. Какая из указанных ситуаций некорректна?
- а) Женщина первая протягивает руку для рукопожатия;
 б) Женщину представляют мужчине, а не наоборот;
 в) В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль;
 г) В служебном помещении женщина вправе принять помощь мужчины при необходимости передвинуть или перенести мебель или какое-либо тяжелое оборудование;
 д) Мужчина уступает женщине дорогу.

5.4. Перечень видов оценочных средств

тестирование
 устный опрос
 письменный опрос
 дифференцированный зачет

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Мандель Б. Р.	Деловая культура: учебное пособие для обучающихся в системе среднего профессионального образования: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019
Л1.2	Магомедова П. К., Шапиева А. С., Булуева Ш. И., Цамаева А. А.	Деловое общение: учебное пособие	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2021
Л1.3	Иванова Т. В., Никитина О. В.	Деловая культура. Правовая аргументация: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023
Л1.4	Кольшклина Т. Б., Шустина И. В.	Деловая культура: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2023

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л1.5	Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В.	Деловая культура: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2023		
6.1.2. Дополнительная литература					
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год		
Л2.1	Штукарева Е. Б.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Москва: Перо, 2015		
Л2.2		Деловое общение: учебное пособие	Москва: Дашков и К°, 2018		
Л2.3	Осипова О. П., Савенкова Е. В.	Деловая культура менеджера образования: учебное пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2017		
6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства					
6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем					
6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс				
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»				
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
20	Кабинет деловой культуры: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий практического и семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ, проектов), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель: стол – 16 шт., стул – 31 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., проектор – 1 шт.	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Система тестирования MyTestx.lc	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
15	Кабинет методический: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Специализированная мебель: стол – 6 шт., стул – 13 шт., компьютер – 3 шт., доступ в Интернет	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Система тестирования MyTestx.lc	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	