

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Судакский филиал Государственного бюджетного профессионального  
образовательного учреждения Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий Судакским филиалом  
ГБПОУ РК «РКИГ»  
А.Н. Загорюлькин  
«20» \_\_\_\_\_ 201\_ год

**КОМПЛЕКТ  
КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ  
ДИСЦИПЛИНЕ**

**ОП.01 Основы культуры профессионального общения**

основной профессиональной  
образовательной программы по профессии

43.01.01 «Официант, бармен»

Судак, 2016

Разработчик (и):

Судакский филиал

*(место работы)*

Судакский филиал

*(место работы)*

преподаватель

*(занимаемая должность)*

методист

*(занимаемая должность)*

О.В. Главатских

*(инициалы, фамилия)*

Е.А. Филонидова

*(инициалы, фамилия)*

## СОДЕРЖАНИЕ

I.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
II.	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
III.	Оценка освоения учебной дисциплины	9
3.1.	Формы и методы оценивания	9
3.2.	Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины	15
IV.	Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.	38

## **I. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств**

Контрольно-оценочные средства разработаны на основании рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 «Основы культуры профессионального общения».

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01 «Основы культуры профессионального общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии СПО 43.01.01 «Официант, бармен» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные и общие компетенции:

### **Уметь:**

1. соблюдать правила протокола и этикета;
2. применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;
3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
4. определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

### **Знать:**

5. основы протокола и этикета;
6. нормы профессиональной этики;
7. эстетику внешнего облика официанта и бармена;
8. психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;
9. механизмы взаимопонимания в общении;
10. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
11. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

### **Общие компетенции:**

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

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

ОК. 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;

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).

### **Профессиональные компетенции**

ПК. 1.2. Готовить и оформлять основные и простые блюда и гарниры из традиционных видов овощей и грибов;

ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия;

ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания

ПК. 2.2. Готовить и оформлять каши, гарниры из круп и риса, простые блюда из бобовых и кукурузы;

ПК 2.6. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.

Итоговая аттестация в форме экзамена.

### **II. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

<b>Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
Зн.1 основы протокола и этикета Зн.2 нормы профессиональ-	Понимает: Цели и задачи дисциплины. Её роль в формирова-	Текущий контроль

<p>ной этики</p> <p>Зн.3 эстетику внешнего облика официанта и бармена</p> <p>Зн.4 психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена</p> <p>Зн.5 механизмы взаимопонимания в общении</p> <p>Зн. 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p> <p>Зн. 7 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</p> <p>У.1 - соблюдать правила протокола и этикета</p> <p>У.2 - применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя</p> <p>У.3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>У.4 определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять</p>	<p>нии у студентов общих и профессиональных компетенций.</p> <p>Основные категории эстетической и этической культуры</p> <p>Демонстрирует: интерес к будущей профессии</p> <p>Формулирует: свои ценностные ориентиры по отношению к изучаемым предметам и сферам деятельности</p> <p>Выбирает свои целевые и смысловые установки для своих действий и поступков</p> <p>Осуществляет: индивидуальную образовательную траекторию с учетом общих требований и норм</p> <p>Правильно выполняет практические задания, связанные с профессиональной деятельностью</p> <p>- составляет план своей деятельности согласно поставленным целям - планирует и осуществляет собственную деятельность исходя из цели и способов ее достижения, в определенных руководителем - организует планирование, анализ, рефлексию, самооценку своей деятельности</p> <p>осуществляет текущий</p>	
---	---	--

<p>к ней устойчивый интерес</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем</p>	<p>контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности - определяет проблему в заданной ситуации</p> <p>разрабатывает алгоритм</p>	
<p>ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p>	<p>достижения результата деятельности (составляет план действий в логической последовательности)</p> <p>- оценивает свою деятельность</p> <p>разрабатывает план эффективного поиска</p>	
<p>ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.</p>	<p>информации - использует различные необходимые информационные источники,</p>	
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>включая электронные - использует информацию (письменную, с интернета, аудио, видеозапись, справочную и техническую литературу и другие)</p>	
<p>ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.</p>	<p>- отбирает нужную информацию и выступает</p>	
<p>ОК.7 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)</p>	<p>устно и письменно о результатах своей деятельности</p> <p>использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности - работает с различными прикладными программами (в том с электронными учебниками) - обобщает и демонстриру-</p>	

	<p>ет способность критически относится к распространяемой СМИ информации, рекламы</p> <p>осуществляет взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения - строит продуктивные взаимоотношения в группе, команде, а также с клиентами - аргументировано доказывает свою точку зрения, вступает в диалог и поддерживает его - придерживается темы обсуждения и фокусирует внимание на цели обсуждения - решает коммуникативные задачи в разнообразных ситуациях</p> <p>демонстрирует дисциплину, аккуратный внешний вид, позитивное отношение к своему здоровью</p> <p>-владеет способами физического самосовершенствования, эмоциональной саморегуляции, самоподдержки и самоконтроля</p> <p>- владеет способами личной безопасности и первой медицинской помощи с применением полученных специальных знаний</p>	
--	--	--



Итоговый контроль	У1, У2,У3,У4 Зн.1, Зн.2, Зн.3, Зн.4,Зн.5,Зн.6,Зн.7 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7 ПК. 1.2-1.4; ПК. 2.2.;ПК 2.6.	Экзамен
-------------------	---	---------

### **III. Оценка освоения учебной дисциплины:**

#### **3.1. Формы и методы оценивания**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине ОП.01 «Основы культуры профессионального общения», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

## Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам (разделам)

Таблица 2

Элемент учебной дисциплины	Формы и методы контроля			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, У, З
<b>Раздел 1. Деловая культура</b>				
<b>Тема 1.1. Общие сведения об эстетической и этической культуре.</b>	<b>Практическое занятие №1</b>	Зн.1,2,3,4		
	Опрос студентов по основным понятиям темы Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений Составление памятки «Профессиональная этика официанта, бармена»	Ум. 1 ОК. 1,4,5,7		
<b>Тема 1.2. Профессиональный повседневный этикет.</b>	<b>Практическое занятие №2.</b>	Зн.1,2,3,4		
	Опрос студентов по основным понятиям темы урока; Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений; Решение ситуационных задач «Культура речи. Речевой этикет официантов, барменов»	Ум. 1 ОК. 1,4,5,7		
	<b>Практическое занятие №3.</b>			
	Опрос студентов по основным понятиям темы; Решение ситуационных задач. Оформление документов			
	<b>Практическое занятие №4.</b>			
	Опрос студентов по основным понятиям темы в игровой форме; Решение ситуационных задач « Визитные карточки в			

	<p>деловой жизни; Решение ситуационных задач «Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни»</p> <p><b>Практическое занятие №5</b> Опрос студентов по основным понятиям темы Решение ситуационных задач «Техника ведения и этикет обслуживания посетителей» Решение ситуационных задач «Поведение за столом. Поведение в общественных местах»</p>			
<b>Тема 1.3. Имидж официанта, бармена</b>	<p><b>Практическое занятие №6</b> Опрос студентов по основным понятиям темы урока; Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений Создание индивидуального имиджа</p>	<p>Зн.1,2,3,4,6 Ум. 1,2,3 ОК. 1,2,3,4,5,7</p>		
<b>Тема 1.4. Портфолио как составная часть делового имиджа официанта, бармена</b>	<p><b>Практическое занятие №7</b> Построению модели портфолио; <b>Практическое занятие №8</b> Презентация портфолио</p>	<p>Зн.1,2,3,4,6 Ум. 1,2,3 ОК. 1,2,3,4,5,7</p>		
<b>Раздел 2 Психология делового общения</b>				
<b>Тема 2.1. Основы психологии</b>	<p><b>Практическое занятие №9</b> Опрос студентов по основным понятиям темы урока; Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений <b>Практическое занятие №10</b> Опрос студентов по основным понятиям темы Организация и проведение психологического тестирования «Индивидуальные особенности личности» <b>Практическое занятие №11</b></p>	<p>Зн.1,2,3,4,6,7 Ум. 1,2,3,4 ОК. 1,2,3,4,5,6,7</p>		

	Решение ситуационных задач <b>Практическое занятие №12</b> Решение ситуационных задач <b>Практическое занятие №13</b> ролевая игра «Взаимодействие в коллективе, группе»			
<b>Тема 2.2. Психологические аспекты делового общения</b>	<b>Практическое занятие №14</b> Опрос студентов по основным понятиям темы урока; Организация и проведение дискуссии по заданной тематике сообщений <b>Практическое занятие №15</b> Решение ситуационных задач, практические упражнения «Преодоление барьеров в общении» <b>Практическое занятие №16.</b> Решение ситуационных задач, «Формирование восприятия»	Зн.1,2,3,4,6,7 Ум. 1,2,3,4 ОК. 1,2,3,4,5,6,7		
<b>Раздел 3. Конфликты в деловом общении</b>				
<b>Тема 3.1. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Практическое занятие №17</b> Опрос студентов по основным понятиям темы; Организация и проведение дискуссии по заданной тематике <b>Практическое занятие №18</b> Организация и проведение психологического тестирования <b>Практическое занятие №19</b> Поведение личности в конфликте	Зн.1,2,3,4,6,7 Ум. 1,2,3,4 ОК. 1,2,3,4,5,6,7		
<b>Итоговое занятие</b>			Экзамен	Зн.1, 2,3,4,5,6,7 У.1,2,3,4 ОК.1,2,3,4,5,6,7 ПК. 1.2-1.4; ПК. 2.2.;ПК 2.6.

## **3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины по входному и текущему контролю**

### **3.2.1. Входной контроль**

Основной целью входного контроля является определение уровня первичных, уже имеющихся у студента, базовых знаний и представлений по предъявляемой дисциплине.

Входной контроль по дисциплине проводится с помощью метода «Ассоциграмма» или «Тематическая звезда». Работа проводится в форме устного фронтального опроса.

**Первый этап работы имеет два варианта:**

**Первый вариант:** Преподаватель записывает на доске название дисциплины или тему занятия. Затем просит студентов назвать все ассоциации, которые всплывают у них в голове по данному вопросу. Это могут быть термины, слова и выражения, предложения, строки из песен или стихотворений, обрывочные сведения, имена, фамилии, географические названия и т.д. Преподаватель записывает высказывания студентов на доске. Опытный преподаватель может управлять процессом сбора информации, задавая направляющие вопросы, «подталкивая» студентов в нужном направлении.

**Второй вариант:** Преподаватель собирает не ассоциации, а предположения: «Как вы думаете, о чём пойдёт речь? Какие вопросы будут освещены в рамках данной темы? Назовите основные направления работы по раскрытию данной темы!» Предположения записываются на доске и коллективно обсуждаются.

**Второй этап:** Классификация и систематизация записанного на доске материала.

Как правило, на доске бывает записана структура дисциплины или темы, остаётся только скомпоновать материал по разделам, темам и подтемам.

Задачи, решаемые сбором материала по предложенной теме при помощи ассоциграммы:

1. Активизация и систематизация первичных базовых знаний студентов по данной дисциплине.
2. Определение первичного уровня знаний и представлений студентов, выявление пробелов в знаниях и ошибочных представлений.
3. Повышение мотивации, активное вовлечение студентов в работу, в учебный процесс.
4. Структурирование содержания предложенной дисциплины или темы.

5. Плавное, «ненавязчивое» введение в дисциплину, в тему.

### **3.2.2. Подготовка сообщений по заданной тематике**

**Задание:** выберете одну из приведенных тематик и подготовьте сообщение. При подготовке сообщения руководствуйтесь методическими рекомендациями.

#### **Практическое занятие №1**

1. Значение эстетической культуры в будущей профессиональной деятельности;
2. Эстетическое начало в личностных и общественных отношениях;
3. Сущность эстетики быта;
4. Этические учения XX века;
5. Специфика профессиональной нравственности и профессиональной этики;
6. Этика в ресторанном бизнесе;
7. Культура сервиса и морально – нравственный характер общения людей

#### **Практическое занятие №2**

1. Этикет в Интернете;
2. Сервировка стола;
3. Кулинарный этикет;
4. Застольный этикет;
5. Международный этикет;
6. Особенности этикета в странах Европы;
7. Особенности этикета в Арабских странах;
8. Этикет в странах Азии;
9. Этикет стран Американского континента;
10. Особенности этикета в странах Латинской Америки;

#### **Практическое занятие №6**

1. Требования к внешнему облику делового мужчины;
2. Женский деловой имидж;
3. Понятие дресс-код;
4. Этикет мужчины и женщины
5. Культура поведения руководителя
6. Этика, имидж по Карнеги

#### **Практическое занятие №9**

1. Основные этапы развития представлений о предмете психологии. Типы психологических школ;
2. Познавательная деятельность человека;
3. Мое понимание личности;
4. Представление и воображение. Фантазия;
5. Творческое мышление. Предпосылки развития творческой личности;
6. Память и ее значение в жизни человека. Основные методы успешного запоминания;
7. Факторы, способствующие самореализации личности;
8. Влияние семьи и фактора наследственности на развитие индивидуальных способностей личности

#### **Практическое занятие №14**

1. Искусство общения и его значимость во взаимном общении с людьми.
2. Особенности возникновения стереотипов.
3. Авторитет и способы его поддержания.
4. Комплексы: проявление и способы их устранения.
5. Психологические особенности возникновения интернет-зависимости.
6. Эволюция этики делового общения.
7. Живое общение и автоматизированные системы обслуживания в ресторанном бизнесе: плюсы и минусы.
8. Психологические приемы влияния на собеседников;
9. Как нужно правильно слушать собеседника?
10. Лидерство. Проблемы лидерства.
11. Собеседование: подготовка и прохождение

#### **Практическое занятие №17**

1. Стресс и стрессоустойчивость
2. Антиконфликтные модели поведения
3. Толерантность в конфликтах
4. Конфликты в личностно-эмоциональной сфере
5. Д. Карнеги и его вклад в культуру общения
6. Адаптация в новом коллективе.

#### **Процесс работы над сообщением**

Подготовка сообщения требует от студента большой самостоятельности и интеллектуальной работы. Выполнение такого вида работы способствует формированию у обучающихся навыков самостоятельной научной дея-

тельности, повышению его теоретической и профессиональной подготовки, лучшему усвоению учебного материала.

При работе над сообщением можно использовать два приема.

1. Подобрать нужный материал и разложить его по разделам сообщения. Нужно четко представлять, в какой последовательности будут излагаться мысли. После того, как разработан подробный план каждого раздела, можно начинать писать черновой вариант. Затем следует отредактировать текст.

2. Сначала записывают тезисы всего раздела или сообщения, излагают основные мысли. По мере изучения материала знания углубляются, и первоначальный набросок приобретает черты сообщения. Этот прием отличается тем, что можно увидеть свою будущую работу в сжатой форме, правильно определить ее направление, уточнить объем, заметить недостатки в композиции.

Писать сообщение можно в той последовательности, которая представляется автору наиболее рациональной. Вместе с тем, существует определенная логическая схема этой работы.

#### **Этапы подготовки сообщения**

1. Подготовка и планирование.
2. Выбор и осознание темы сообщения.
3. Подбор источников и литературы.
4. Работа с выбранными источниками и литературой.
5. Систематизация и анализ материала.
6. Составление рабочего плана сообщения.
7. Письменное изложение материала по параграфам.
8. Редактирование, переработка текста.
9. Оформление сообщения.
10. Выступление.

#### **3.2.3. Опрос студентов**

##### **Практическое занятие №4,9**

Опрос по темам проводится в игровой форме «Кубик с сюрпризом»

#### **Задача**

Опрос домашнего задания, повышение мотивации на выполнение домашнего задания.

#### **Средства и условия**

Кубик из картона: три стороны красного цвета, одна - черного, одна - жёлтого, одна сторона на белом фоне – «5».



Перечень из 20-30 вопросов по теме домашнего задания. Обязательным условием при формулировании вопросов является то, что ответы на вопросы должны быть односложными. В качестве вопроса может быть дата, историческая личность, место действия, понятие, термин и т.д.

### **Технология**

Учащиеся сами подбрасывают кубик, тем самым выбирают себе цвет стороны кубика.

**Красный цвет** – отвечает на вопросы учителя.

**Желтый цвет** – ответ минует тебя, отвечает сосед по парте, а ты – счастливчик и остаёшься пока в игре до следующего вопроса.

**Черный цвет** – выбираешь сам себе материал из домашнего задания и о нем рассказываешь (кратко).

**Белый цвет с «5»** - первому, кому выпадет эта сторона - в журнал ставится «5» и он в игре не участвует. В остальных случаях, если выпадет белая сторона с «5», она считается красной.

Преподаватель обходит всех учащихся группы с кубиком и каждый выкидывает себе сторону. Не ответивший на вопрос, больше не участвует в игре. Все три ряда преподаватель обходит, а после этого подходит к тем, кто ответил правильно в первом туре, задает дальше заготовленные заранее для игры вопросы, требующих, как правило, односложный ответ: Опять от первого ряда к третьему. То есть борьба идет до единственного победителя, которому преподаватель в конце игры поставит оценку «5» и всем тем, кто дошел до предпоследнего тура.

### **Результат**

Игра стимулирует быть готовыми к уроку. Игровая ситуация формирует соревновательный дух и атмосферу позитивной конкуренции между обучающимися, которая ещё больше побуждает последних к повышению качества подготовки домашнего задания

### **3.2.3. Творческие работы**

**Практическое занятие №1 «Составление памятки «Профессиональная этика официанта, бармена»**

**Задание:** используя лекционный материал отразить основные пункты профессиональной этики официанта, бармена

**Цель** - закрепить знания об эстетических и этических нормах профессиональной деятельности официанта, бармена.

#### **Теоретическая информация**

*Памятка* – краткое нормативное, производственно-практическое или справочное пособие, содержащее самые важные сведения, которыми надо

руководствоваться, осуществляя какую-либо деятельность.

Памятки являются одним из способов передачи информации, необходимой для осуществления той или иной деятельности.

**Требования к памятке:**

1. Чёткость, однозначное понимание
2. Отсутствие лишних рассуждений и объяснений.
3. Доступность содержания памятки для понимания обучающихся, имеющим различный уровень подготовки.
4. Простота языка и стиля, правильность.
5. Живость без излишней назидательности.
6. Убедительность, которая зависит не от длинного перечня правил, советов, запретов и рекомендаций, а от того, насколько интересен и несложен текст.
7. Правильность оформления и размещения текста.

**Практическое занятие №2 «Решение ситуационных задач « Культура речи. Речевой этикет официантов, барменов»**

**Задание 1.** Дайте определения понятиям:

Культура речи -

Речевой этикет -

**Задание 2.**Опишите различия в употреблении единиц речевого этикета у представителей разных социальных групп

- людей разных по возрасту: \_\_\_\_\_;

- по уровню образования: \_\_\_\_\_;

- по половой принадлежности: \_\_\_\_\_;

- по принадлежности к специфическим профессиональным группам: \_\_\_\_\_.

**Задание 3.** Соотнесите критерии культуры речи с их определениями.

Критерии культуры речи

## Определения

1. содержательность

1. последовательность изложения, в котором все положения взаимосвязаны и подчинены единой мысли

2. логичность

2. достоверность, понятность и обоснованность доводов

3. доказательность

3. четкость и лаконичность каждого выражения

4. убедительность

4. использование слов и терминов известных собеседнику

5. ясность

5. продуманность и предельная информативность выражений

6. понятность

6. способность подтвердить доводы собеседнику

Ответы \_\_\_\_\_

**Задание 4.** Составить комплименты, которые:

- относятся к внешнему виду:

\_\_\_\_\_ ,

- свидетельствуют об отличных профессиональных способностях адресата:

\_\_\_\_\_

- говорят о высокой нравственности человека:

\_\_\_\_\_

**Задания 5.**

1. Объясните значение фразеологических выражений и крылатых слов.

работать спустя рукава \_\_\_\_\_,

мастер на все руки \_\_\_\_\_,

вкривь и вкось \_\_\_\_\_,

не ударить лицом в грязь \_\_\_\_\_,

геркулесов труд \_\_\_\_\_,

воздушные замки \_\_\_\_\_,

держат в курсе \_\_\_\_\_,

закрывать глаза на что-нибудь \_\_\_\_\_,

тяжелый на подъем \_\_\_\_\_,

валиться с ног \_\_\_\_\_.

### **Практическое занятие №3 Решение ситуационных задач. Оформление документов. «Резюме»**

**Цель:** Научиться составлять резюме

Резюме от франц. *résumé*, от *résumer* - излагать вкратце, краткое заключительное изложение речи, статьи, доклада, сообщения.

Резюме в эконо. смысле, согласно Глоссарий.ru, самохарактеристика специалиста на одной странице; описание его сильных сторон, представляемая в организацию при поиске работы.

Обычно в резюме отражаются:

1. личные данные;
2. цель составления резюме;
3. образование;
4. опыт работы в обратном хронологическом порядке;
5. дополнительная информация.

В резюме высококвалифицированного специалиста могут указываться:

1. Личные данные (ФИО, дата рождения, место проживания в настоящем (готовность переезда);
2. Цель (область интересов и развития кандидата, может быть несколько, но не более 2-4);
3. Образование (Основное и Дополнительное (повышение квалифика-

ции));

4. Профессиональный опыт (Последнее место работы, даты трудоустройства- увольнения, должность, основные направления вашей работы (лучше глаголами в прошедшем времени), результаты работы);

5. Дополнительная информация (Владение иностранными языками (уровень владения), владение компьютерными программами, увлечения и т.д.);

6. Рекомендации (Ф.И.О., должность и контактный адрес или телефон человека, который вам может дать рекомендации).

## **Практическое занятие №4 Решение ситуационных задач «Визитные карточки в деловой жизни»**

**Цель:** Знакомство с различными видами визитных карточек.

Научиться составлять визитные карточки.

**Визитная карточка** - это прямоугольный кусок белого полуплотного картона хорошего качества, на котором типографским способом четко и красиво отпечатаны ваши фамилия, имя и (как правило) отчество наряду с другими сведениями, которые вы хотите о себе сообщить.

Общие требования к шрифту визитных карточек заключаются в том, что он должен быть легко читаем. Имя, как правило, выделяется легко читаемым полужирным шрифтом слегка большего размера. Не рекомендуется использовать сложные готические или декоративные шрифты. Будьте осторожны с использованием курсивного начертания шрифтов, особенно, если у вас редкая или труднопроизносимая фамилия или же речь идет о карточке на иностранном языке.

Как правило, визитная карточка должна иметь черный текст на белом фоне, напечатанный поперек карточки без каких-либо рамок или завитушек. В последнее время типографии предлагают широкую гамму цветных карточек, карточек на пластмассе или даже на коже, но нормы строгого этикета не рекомендуют далеко отходить от черно-белой гаммы. Цветные и необычные карточки пока остаются уделом художников, типографов, а также коммивояжеров, работников служб сервиса и рекламных агентов. Черная рамка на визитной карточке допускается в знак траура.

**Деловые визитные карточки** - это неотъемлемый атрибут современного делового общения.

Первое представление, как правило, начинается с обмена визитными карточками. Особое значение они имеют при общении с иностранцами,

людьми, не говорящими на вашем родном языке. На деловой визитной карточке должны быть четко обозначены ваши фамилия и имя (отчество), название вашей фирмы или организации и ваша должность, полный почтовый адрес и другие сведения. Также на ней вполне уместно использование логотипа вашей фирмы или организации. У государственных чиновников, депутатов на визитной карточке может находиться изображение государственного флага или герба.

### **Деловая стандартная карточка**

На ней указаны фамилия, имя, отчество, место работы, должность, служебный телефон, телефакс. Карточка содержит необходимые реквизиты для продолжения контактов. Используется в случае состоявшегося знакомства. Существуют некоторые стандарты для размещения текста на деловой карточке. Так, имя руководящего сотрудника фирмы печатается в центре карточки, должность – более мелким шрифтом под именем. Название, адрес фирмы набираются в левом нижнем углу. Номер телефона, телефакса – в нижнем правом.

На деловой карточке сотрудника, который не занимает руководящей должности, в центре печатается название и адрес фирмы, в нижнем левом углу его имя, отчество, фамилия. Внизу справа – номера телефона, телефакса.

Сфера применения такого вида карточек исключительно служебная. В светской жизни их использовать не следует никогда.

Следует учесть ряд замечаний. При написании должности нужно указать область полномочий. Например, не просто “проректор”, а “проректор по учебной работе”, не просто “заведующий отделом”, а “заведующий транспортным отделом” и т.п.

### **Представительская карточка**

На этой карточке указывают фамилию, имя, отчество, полное название фирмы, должности, но не проставляют координаты – ни адрес, ни телефон. Карточку используют для специальных и представительских целей. Она облегчает конкретное общение. Но ее вручение механически не означает намерение владельца продолжать контакты с собеседником.

Тактичный партнер по общению должен правильно оценить ситуацию и выбрать соответствующую линию поведения.

Карточка фирмы, предприятия, организации отдела с указанием адреса, телефона, телефакса (телекса). Применяется для представительских целей, в том числе на презентациях, выставках, ярмарках, при вручении подарков, сувениров, поздравлений от имени фирмы.



## **Практическое занятие №4 Решение ситуационных задач. «Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни»**

**Цель занятия:** научиться определять назначения подарка, выяснить различия между подарком и сувениром, научиться выбирать подарки. Перед началом занятия необходимо знать: назначение подарков, различие между личными и официальными подарками, возрастные и национальные отличия подарков, мужские и женские подарки, правила преподнесения и принятия подарков. После окончания занятия необходимо уметь: правильно ориентироваться в выборе мужских и женских, личных и официальных подарков, вручать и принимать подарки.

План выполнения задания:

1. Каковы основные функции подарков и сувениров в деловой жизни?
2. Перечислить этические требования к подбору и преподнесению подарков в деловой сфере.
3. Привести по 3 примера подарков по следующей схеме:
  - какой подарок Вам будет приятен
  - какой ..... нежелателен.
4. Составьте список:
  - а. Мужских подарков;
  - б. Подарков для женщин;
  - с. Подарков для девушек;
5. Перечислите подарки (в количестве трех): а) Официальные; б) Юбилейные; с) Личные;
6. Привести примеры сувениров: 1) Национальных; 2) Профессиональных;
7. Выбрать правильный ответ.  
Принимающий подарок должен:
  - а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;
  - б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;

в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, убрать его.

Право делать дорогие подарки имеют:

А) сослуживцы;

Б) любой из приглашенных на торжество;

В) родственники и близкие люди.

8. Дополнить фразу:

Если подарок Вам не по средствам.....

Вот ситуация - гость пришел без подарка.....

Универсальный – это подарок, который....

Если Вам подарили два одинаковых подарка,.....

Нейтральными можно назвать подарки.....

9. Как выйти ситуации, если Вам дарят точно такую вещь, которая у вас уже есть?

10. Дайте толкование фразе: «Тот факт, что большинство людей чувствует себя обязанными «отдаться» вещью равной ценности, есть характерная черта человеческой природы, которую вы можете использовать с выгодой в ваших служебных отношениях» Джордж Ягер

11. Стоимость подарка как этический критерий.

**Тест: «Сделай мне подарок, и я скажу, кто ты».**

Вряд ли найдется человек, который не любит получать подарки! Но не менее приятно радовать ими своих друзей и близких. И ценность подарка определяется отнюдь не его стоимостью: как говорится, дорог не подарок... Подарок легче выбрать, если знаешь вкус того, кому он предназначен. Однако подарок выявляет наш собственный вкус. И не только вкус, но особенности характера – так считают психологи. Хотите проверить их правоту, а заодно лишний раз присмотреться к себе? Тогда ответьте на вопросы этого теста, посчитайте очки и сравните выводы с вашим представлением о себе.

1. Вкладываете ли Вы в подарок особый смысл? 1. Да – 5 очков; 2. Не всегда – 4 очка; 3. Нет – 3 очка;

2. Долго ли Вы раздумываете, перед тем как выбрать подарок? 1. Да – 5 очков; 2. Не всегда – 4 очка; 3. Нет – 3 очка;

3. Предпочитаете ли Вы дарить подарки по предварительной договоренности? 1. Да – 5 очков; 2. Иногда – 4 очка; 3. Почти всегда – 3 очка;

4. Считаете ли Вы, что подарок, прежде всего, должен быть практичным? 1. Да – 3 очка; 2. Иногда – 4 очка; 3. Нет – 5 очков;

5. Придерживаетесь ли Вы мнения, что лучше преподнести один солидный подарок, чем несколько маленьких? 1. Да – 5 очков; 2. Не всегда – 4 очка; 3. Нет – 3 очка;

6. Заботитесь ли Вы о том, чтобы подарок обязательно напоминал о



вас? 1. Да – 3 очка; 2. Не всегда – 4 очка; 3. Нет – 5 очков;

7. Считаете ли Вы, что качество и цена подарка – решающие моменты при его выборе? 1. Да – 3 очка; 2. В некоторых случаях – 4 очка; 3. Нет – 5 очков;

8. Думаете ли Вы, что подарки обязывают? 1. Да – 3 очка; 2. Нет – 5 очков; 3. Зависит от обстоятельств - 4 очка;

9. Случается ли Вам выбирать подарок с таким расчетом, чтобы он пригодился и вам? 1. Да – 3 очка; 2. Иногда – 4 очка; 3. Нет – 5 очков;

10. Согласны ли Вы с мнением, что небольшие подарки поддерживают дружбу, а крупные – обязывают? 1. Да – 3 очка; 2. Не принимаю это во внимание - 4 очка; 3. Нет – 5 очков;

А теперь подведем итог.

**30-36 очков.** Вы уважаете традиции, в вашей жизни все должно быть стабильным и постоянным. На вас могут положиться и близкие, и друзья, и коллеги по работе.

**37-43 очка.** Вы стараетесь быть лучше остальных (или, по крайней мере, так выглядеть). Боитесь проявлять свои слабости, поэтому на многих производите впечатление холодного человека, а это совсем не так.

**Больше 44 очков.** Ваше мечта – угадать сокровенное желание близких и друзей. Главное для вас – помогать им во всем и понять их. Вы не ждете благодарности или ответной услуги

### **Практическое занятие № 5 «Поведение в общественных местах»**

**Цель:** формирование профессиональных, психологических и нравственных навыков для совершенствования межличностных отношений.

#### **Задание 1.**

Сформулируйте и запишите основные требования (не менее 10) к нормам поведения в общественных местах. Для этого можете воспользоваться следующим материалом:

*Основы этикета достаточно просты:*

- культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов;

- элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить "пожалуйста", "будьте добры", "будьте любезны", "извините", благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр.;

- культура общения, которая предполагает умение грамотно выстроить общение с партнерами (коллегами, начальниками, подчиненными, клиента-

ми и пр.);

- это культура переговоров, аргументации и пр.

- Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеют также немаловажное значение при обращении людей друг с другом. Для того, чтобы быть хорошим собеседником, нужно знать предмет о котором говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

- Большое значение для общения людей имеет их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах и в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом и уместно одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и который всегда ведет себя соответственно ситуации. Умение управлять своими отрицательными эмоциями свидетельствует о воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом, лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство – это улыбка.

- В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

### **Задание 2.**

Вспомните и запишите, какие законы и законодательные акты отражают нормы поведения в общественных местах.

### **Практическое занятие №6 «Создание индивидуального имиджа»**

**Цель:** сформировать представление об имидже делового человека, желание внести коррективы в собственный имидж.

#### **План работы над индивидуальной моделью имиджа.**

Проект должен обосновать и доказать целесообразность и возможность практического достижения желаемого образа в обозримом будущем, т.е. возможность реализации проекта в конкретной среде, группе при имеющихся ресурсах, барьерах и т.д.

#### **Основные принципы работы:**

- Принцип реализуемости.

Реализуемость должна рассматриваться в масштабах реального временного масштаба (месяц, год, десять лет), но не более.

- Принцип целостности и внутренней согласованности

Создаваемый проект в целом должен включать в себя все указанные структурные компоненты и представлять собой непротиворечивое содержание.

- Принцип личной и авторской ответственности за создание и реализацию модели.

Модель должна быть связана с актуальными условиями, в которых она создается и должна учитывать реальные условия на всех этапах работы над моделью и её реализации.

### **Предпосылками для успеха является то, что каждый человек:**

- располагает определенным потенциалом (физическим, психологическим, социальным и т.п.);
- имеет потребность в развитии и в реализации своего потенциала;
- стремится расширить пространство собственных возможностей;
- недостаточно сформированные индивидуальные качества/возможности может компенсировать за счет более высокого развития других значимых характеристик;
- имеет возможности достижений в рамках существующего потенциала, которые принципиально предсказуемы (проектируемы).

### **Основные особенности практической работы состоят в том, что она:**

- позволяет создавать имидж, как уникальный, единичный продукт, исходя из индивидуальных потребностей, целей и задач, основанный на личной системе ценностей и обусловленный индивидуально-личностными особенностями.
- адаптируется для любого вида профессиональной деятельности в системе «человек-человек», исходя из потребностей, ценностей, стереотипов профессиональной группы, личных профессиональных целей и задач, на основе профессиональной системы ценностей и обусловленный индивидуально-личностными особенностями и профессионально важными качествами.

### **Создание позитивного имиджа обеспечивается за счёт:**

- индивидуальной диагностики, направленной на изучение и анализ индивидуальных внутренних и внешних ресурсов и потенциала для создания требуемого имиджа;
- актуализации личностного потенциала и преодоления внутренних барьеров;
- принятия самостоятельных, обоснованных решений, связанных с созданием новой или коррекцией существующей модели имиджа и выбора средств и методов его создания;
- усвоения необходимых знаний и формирования умений, связанных с изменением, развитием индивидуальных, личностных качеств, приобретения новых способов деятельности, поведения и привычек;
- расширения диапазона средств внешней выразительности, атрибутов управляемого уважения, видов и форм самопрезентации, саморекламы;
- приобретения базовых знаний и умения самостоятельно создавать или корректировать имидж, в зависимости от актуальных целей (личные, профессиональные и иные).

### **Основные принципы создания имиджа**

- Принцип гармонии визуального образа (согласованность, соответствие актуальным условиям, ситуации общения);
- Принцип визуального (эстетического, эмоционального, убеждающего) воздействия;
- Принцип соответствия внешнего и внутреннего;
- Принцип самовоспитания и самосовершенствования;
- Принцип коммуникативного и речевого убеждающего воздействия (информационного, эмоционального и т.д.);
- Принцип саморегуляции (управление эмоциями, реакциями и т.п.).

### **Основные этапы реализации плана.**

#### **Первый этап «Имидж-Анализ»**

**Шаг 1. Постановка проблемы /цели. Формулировка цели. Письменно. Обязательно.**

Дополнительно: Приложение 1. «Методика определения субъективного благополучия»

Либо цель создает проблемную ситуацию либо наличие проблемной ситуации выдвигает определенные цели/цель по ее решению.

Как работать с целью.

Цель — желаемый результат (предмет стремления). Целями формирования имиджа могут быть инструментальные, экспрессивные и иные.

Целью может быть наличие процесса с определенными характеристиками, сохранение или приобретение определенного состояния или качества.

Для того, чтобы сформулировать цель правильно необходим анализ:

- взаимосвязи поставленной цели с индивидуальными ценностями;
- взаимосвязи и взаимовлияний поставленной цели с уже имеющимися целями;
- мировоззренческими установками и убеждениями;
- стилем жизни; (Дополнительно: Приложение 3)

Цель должна быть:

- Достижимой.
- Измеримой.
- Сформулирована письменно.
- Горизонт планирования 1-12 месяцев.

### **Экологическая проверка и уточнение цели.**

Состоит в оценке положения в случае достижения цели.

Для проверки задаются вопросы в свободной форме, например:

- Как изменится моя жизнь после изменения имиджа?
- Как изменятся мои отношения (с конкретными людьми)?
- Что я могу приобрести/потерять в связи с планируемыми изменениями?

## **Шаг 2. Описание аудитории (группы на которую рассчитан имидж). Письменно. Обязательно.**

Имидж, с одной стороны, - это совокупность свойств субъекта, а с другой, результат восприятия группы. Имидж (как совокупность свойств, качеств) всегда ориентирован на достижение цели в конкретной группе/аудитории. Имидж (как совокупность свойств, качеств) как правило, ориентирован на достижение внешних целей в конкретной группе людей, например, профессиональном сообществе. Имидж - это эффективное средство трансляции информации о себе (роли, статусе и т.д.) через систему знаков (от субъекта к группе /аудитории). Имидж формируется в процессе наблюдения (внешнего, стороннего, эпизодического, длительного), общения и взаимодействия (непосредственного, опосредованного). Описание группы, на которую имидж будет транслироваться,

в параметрах ее идеалов, интересов, стереотипов, потребностей, героев.

- *Характеристика группы: профессиональная или личная группа.*
- *Анализ: интересы, потребности, идеалы группы.*

## **Шаг 3. Определение личностного потенциала. Письменно.**

- Кратко описать социальный потенциал.
- Определить и письменно кратко описать собственные потребности и интересы.
- Выявить и письменно описать ведущие социальные роли.

Определение личностного потенциала производится путем тестирования (диагностики, самодиагностики), при помощи которых выявляются:

- социальный потенциал (навыки общения и взаимодействия)
- ролевые позиции
- ведущий инстинкт
- локуса контроля (внутреннего/внешнего)
- тип характера (См. Левенталь Е.Характеры и люди/Е.Левенталь. М.,2007. -336 с. С.301-327.
- психологический тип личности (экстраверсия-интраверсия-амбиверсия)
- оценка темперамента
- способности влияния, харизматические характеристики
- комплексной профессиональной ориентации и т.д.

#### **Шаг 4. Анализ имеющихся ресурсов с точки зрения поставленной цели в т.ч.:**

- психологические;
- интеллектуальные;
- творческие;
- технологические;
- административные;
- физические (силы);
- временные (резервы свободного времени);
- финансовые;
- материальные (предметы, вещи) и др.

Из существующих отбираются те ресурсы, которые необходимы для достижения поставленных целей.

#### **Шаг 5. Анализ возможных барьеров.**

##### Внешние объективные

- материальные условия, жилищные, бытовые и др. □

##### Внешние субъективные

- конфликты, непонимание, враждебность со стороны окружения.

##### Внутренние объективные

- отсутствие способностей и т.д.;
- неразвитость психологических механизмов, преодоление инертности;
- слабое владение технологиями и т.д.

##### Внутренние субъективные факторы

- инертность, лень;
- нежелание мобилизовать себя на изменения и личностный рост;
- разочарование в перспективах;
- постоянные неудачи;
- самоуверенность, блокирующая изменения;
- отрицательное отношение к инновациям;
- приверженность к шаблонам и стереотипам;

- отсутствие соответствующих мотивов и потребностей и др.

## **Шаг 6. Анализ и самооценка актуального состояния по вербальным и невербальным элементам имиджа:**

### **Состояние реального имиджа. Вербальные характеристики:**

- «Контент-анализ» речи, вербальных и паравербальных характеристик речи. Особое внимание нелегитимно используемым словам, выражениям, вульгаризмам, жаргонной лексике и т.д.

### **Вопросы для самоконтроля.**

**1. На Ваш взгляд, Вы прекрасно владеете следующими речевыми жанрами, которые используете в повседневной речи (можно выделить любое количество ответов)**

- Беседа на общественно-политические темы (история, политика, экономика)
- Беседа на специальные темы (профессиональные аспекты)
- Лекция (пространный просветительский монолог)
- Рассказ
- Поучения
- Compliment
- Анекдот
- Изящная шутка
- Афоризм
- Застольная речь, тост
- Притча
- Миф
- Легенда
- Сплетня
- Приветствие
- Выражение благодарности

**2. Как правило, Вы произносите искренние комплименты в адрес других людей в т.ч.: (любое количество вариантов ответа)**

- собственным друзьям (независимо от их возраста)
- крайне редко  иногда  часто, используя любую возможность



- собственным детям (если они есть, независимо от их возраста)
  - крайне редко  иногда  часто, используя любую возможность
- детям других людей (имеется в виду - поколение, независимо от возраста)
  - крайне редко  иногда  часто, используя любую возможность
- коллегам
  - крайне редко  иногда  часто, используя любую возможность
- родным, членам семьи (старшее поколение)
  - крайне редко  иногда  часто, используя любую возможность
- руководителям и т.п.
  - крайне редко  иногда  часто, используя любую возможность
- непосредственным подчиненным
  - крайне редко  иногда  часто, используя любую возможность
- не считаю нужным говорить комплименты

### **Практическое занятие №15 «Преодоление барьеров в общении»**

#### **Цели:**

1. Знать что такое барьеры в общении, виды барьеров.
2. Понимать основные психологические феномены, препятствующие эффективному общению.
3. Уметь использовать навыки распознавания и анализа барьеров в общении
  1. Какие барьеры могут возникнуть между людьми и помешать полноценной коммуникации:
    - Финн средних лет, владелец сети ресторанов и итальянец, студент 19 лет.
    - Женщина 70 лет, 2 детей, 3 внука и мужчина 30 лет, разведен, детей нет, преподаватель колледжа.
    - Девушка 15 лет, учащаяся 10 класса и мужчина 65 лет, ветеран войны.

- Молодой человек 19 лет, безработный, имеет 2 судимости и мужчина 28 лет младший научный сотрудник Научно исследовательского института.

- Доцент кафедры биологии 48 лет и студентка 2 курса ТТЖТ, специальности сервис на железнодорожном транспорте.

2. Приведите примеры влияния на общение различного вида барьеров.

3. Каким образом можно преодолеть внутренние барьеры?

#### **Порядок выполнения работы:**

1. Ознакомиться с исходными данными задания; 2. Выполнение задания; 3. Защита выполненного задания

### **Практическое занятие №19 «Конструктивное преодоление конфликтов»**

#### **Цели:**

1. Знать что такое конфликт, виды конфликтов, функции конфликтов;
2. Понимать периоды и этапы в развитии конфликтов;
3. Уметь определять стратегии выхода из конфликтных ситуаций, оценивать функции конфликта (конструктивные, деструктивные).

*Краткие теоретические сведения по теме «Конструктивное преодоление конфликтов».*

Конфликт – это трудноразрешимая ситуация, которая может сложиться в силу сложившейся дисгармонии межличностных отношений в обществе или группе, а также в результате нарушения равновесия между существующими в них структурами. Конфликты возникают в результате неправильно-го субъективного восприятия и оценки людьми.

Конфликт играет конструктивную роль – это дает возможность более глубоко оценить индивидуально – и социально – психологические особенности членов конкретных групп, оказывает позитивное влияние на эффективность совместной деятельности; устраняет противоречия между людьми; позволяет ослабить состояние психологической напряженности.

Деструктивная роль конфликта – он оказывает негативное воздействие на морально – психологическое состояние членов общества и его социальных групп; ухудшает взаимоотношения между людьми; негативно отражается на эффективности совместной деятельности.

Социальные конфликты свойственны всему обществу в целом и конкретным его группам. Они могут играть как положительную, так и отрицательную роль. Реалистические конфликты возникают из-за фрустрации конкретных требований участников, их оценок, возможной выгоды и направлены на предполагаемый источник фрустрации. Нереалистические вызваны необходимостью разрядить напряжение хотя бы для одного из участников

конфликта.

Конфликты могут классифицироваться также согласно сферам общества, к которым принадлежат объекты конфликта и основные цели участников противоборства. Конфликты в социально – экономической сфере: борьба идет по поводу производства, распределения и потребления материальных благ, функционирования и управления предприятиями различных форм собственности. Конфликты в политической сфере отличаются противоборством, касающимся управления обществом, распределения и использования власти, политического устройства общества. Конфликты в сфере культуры связаны преимущественно с борьбой знаний, представлений, верований и ценностей. На первом месте – проблемы толкования и понимания смысла жизни, ее содержания, добра, справедливости, реализации свободы, равенства прав и обязанностей личности и общества.

Стратегии выхода из конфликтных ситуаций. 1. Стиль конкуренции (соперничества) 2. Стиль сотрудничества 3. Стиль компромисса 4. Стиль избегания 5. Стиль приспособление

**Практические задания по теме «Конструктивное преодоление конфликтов».**

1. Приведите пример всех видов конфликтов, взять за основу исторические события, литературные произведения, реально существующие ситуации.

2. Рассмотрите предложенные ситуации, определите конструктивное разрешение.

- Вы дали свой ноутбук одному из одногруппников на несколько дней напечатать курсовую работу. Он вернул вам его только через неделю сломанным.

- Группа решила сделать подарок старосте. Студент из группы у кого были деньги, потратил их на свои нужды и ничего не сказал. Группа об этом узнала

- Студент в комнате раньше лег спать, т. к. на следующий день у него сдача курсового проекта. Другие студенты из комнаты долго смотрели фильм вечером, ему мешали.

- Сосед по парте во время контрольной работы заглядывает к вам в листок и тем самым навлекает на вас неприятности.

- Подруга у вас взяла конспект и не вернула в условленное время, а вам надо было сдать его.

3. Приведите примеры поведения людей при следующих стилях поведения в конфликтных ситуациях:

- Стиль соперничества; • Стиль сотрудничества; • Стиль компромисса; •

Стиль избегания; • Стиль приспособления.

**Порядок выполнения работы:** 1. Ознакомиться с исходными данными задания; 2. Выполнение задания; 3. Защита выполненного задания.

#### **IV. Контрольно-оценочные материалы для итоговой аттестации по учебной дисциплине.**

Экзамен проводится в устном виде. В устные формы контроля включаются: вопрос - ответ, решение задания с последующим комментарием. Обучающийся выбирает билет, на подготовку к ответу дается пятнадцать минут. Преподаватель оставляет за собой право задавать дополнительные вопросы, как по темам билета, так и по всему изученному материалу. Если студент не справляется с заданным ему вопросом, преподаватель может заменить данный вопрос другим – из вопросника, что влечет за собой снижение итогового бала.

#### **Требования, предъявляемые к знаниям и умениям**

В результате освоения учебной дисциплины ОП.01 «Основы культуры профессионального общения» обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии СПО 43.00.00 «Официант, бармен» следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные и общие компетенции:

##### **Уметь:**

1. соблюдать правила протокола и этикета;
2. применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя;
3. использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
4. определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности;

##### **Знать:**

1. основы протокола и этикета;
2. нормы профессиональной этики;
3. эстетику внешнего облика официанта и бармена;
4. психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена;
5. механизмы взаимопонимания в общении;
6. техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

7. источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности.

### **Общие компетенции:**

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

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

ОК. 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;

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).

### **Профессиональные компетенции**

ПК. 1.2. Готовить и оформлять основные и простые блюда и гарниры из традиционных видов овощей и грибов;

ПК 1.3. Обслуживать массовые банкетные мероприятия;

ПК 1.4. Обслуживать потребителей при использовании специальных форм организации питания

ПК. 2.2. Готовить и оформлять каши, гарниры из круп и риса, простые блюда из бобовых и кукурузы;

ПК 2.6. Производить расчет с потребителем, используя различные формы расчета.

В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

<b>Результаты обучения: умения, знания и общие компетенции</b>	<b>Показатели оценки результата</b>	<b>Форма контроля и оценивания</b>
Зн.1 основы протокола и	Понимает:	Текущий контроль

<p>этикета</p> <p>Зн.2 нормы профессиональной этики</p> <p>Зн.3 эстетику внешнего облика официанта и бармена</p> <p>Зн.4 психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности официанта, бармена</p> <p>Зн.5 механизмы взаимопонимания в общении</p> <p>Зн. 6 техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения</p> <p>Зн. 7 источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности</p> <p>У.1 - соблюдать правила протокола и этикета</p> <p>У.2 - применять различные средства и техники эффективного общения в профессиональной деятельности, использовать приемы общения с учетом возраста, статуса гостя</p> <p>У.3 - использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения</p> <p>У.4 определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 1. Понимать сущность и</p>	<p>Цели и задачи дисциплины. Её роль в формировании у студентов общих и профессиональных компетенций.</p> <p>Основные категории эстетической и этической культуры</p> <p>Демонстрирует: интерес к будущей профессии</p> <p>Формулирует: свои ценностные ориентиры по отношению к изучаемым предметам и сферам деятельности</p> <p>Выбирает свои целевые и смысловые установки для своих действий и поступков</p> <p>Осуществляет: индивидуальную образовательную траекторию с учетом общих требований и норм</p> <p>Правильно выполняет практические задания, связанные с профессиональной деятельностью</p> <p>- составляет план своей деятельности согласно поставленным целям - планирует и осуществляет собственную деятельность исходя из цели и способов ее достижения, в определенных руководителем - организует планирование, анализ, рефлексию, самооценку</p>	
---	---	--

<p>социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p> <p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем</p> <p>ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.</p> <p>ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК.7 Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей)</p>	<p>своей деятельности осуществляет текущий контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности - определяет проблему в заданной ситуации</p> <p>разрабатывает алгоритм достижения результата деятельности (составляет план действий в логической последовательности)</p> <p>- оценивает свою деятельность</p> <p>разрабатывает план эффективного поиска необходимой информации - использует различные необходимые информационные источники, включая электронные</p> <p>- использует информацию (письменную, с интернета, аудио, видеозапись, справочную и техническую литературу и другие)</p> <p>- отбирает нужную информацию и выступает устно и письменно о результатах своей деятельности</p> <p>использует информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности - работает с различными прикладными программами (в том с электрон-</p>	
---	--	--

ными учебниками) - обобщает и демонстрирует способность критически относиться к распространяемой СМИ информации, рекламы

осуществляет взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения - строит продуктивные взаимоотношения в группе, команде, а также с клиентами - аргументировано доказывает свою точку зрения, вступает в диалог и поддерживает его - придерживается темы обсуждения и фокусирует внимание на цели обсуждения - решает коммуникативные задачи в разнообразных ситуациях

демонстрирует дисциплину, аккуратный внешний вид, позитивное отношение к своему здоровью

-владеет способами физического самосовершенствования, эмоциональной саморегуляции, самоподдержки и самоконтроля

- владеет способами личной безопасности и первой медицинской помощи с применением получен-



	ных специальных знаний	
Итоговый контроль	У1, У2, У3, У4 Зн.1, Зн.2, Зн.3, Зн.4, Зн.5, Зн.6, Зн.7 ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7 ПК. 1.2-1.4; ПК. 2.2.; ПК 2.6.	Экзамен

**Перечень вопросов к итоговой аттестации по дисциплине ОП.01  
«Основы культуры профессионального общения»**

1. Понятие эстетики
2. Общие сведения об эстетической культуре
3. Сферы эстетической культуры
4. Эстетическое воспитание
5. Эстетический вкус
6. Понятие этики и морали
7. Общие сведения об этической культуре
8. Профессиональная этика официанта, бармена
9. Понятие этикета. Общие принципы этикетного поведения
10. Деловой этикет
11. Этикет внешнего вида
12. Этикет поведения
13. Речевой этикет
14. Культура телефонного общения
15. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни
16. Поведение за столом.
17. Поведение в общественных местах.
18. Техника ведения и этикет обслуживания посетителей
19. Особенности национальной этики
20. Понятие делового общения
21. Общие положения делового общения
22. Виды делового общения
23. Деловая переписка
24. Основы риторики. Публичное выступление
25. Деловой протокол
26. Визитные карточки в деловой жизни
27. Понятие имиджа
28. Виды имиджа
29. Имидж официанта бармена
30. Понятие и цели портфолио. Виды портфолио
31. Структура и содержание портфолио

32. Основные сведения о науке психологии
33. Психические процессы.
34. Психические состояния
35. Психология личности
36. Темперамент
37. Характер и воля
38. Способности
39. Психология трудового коллектива
40. Психологическая культура ресторанного сервиса
41. Понятие общения. Характеристика общения
42. Общение как взаимодействие
43. Общение как обмен информацией
44. Восприятие в процессе общения
45. Барьеры в общении
46. Конфликт и его структура
47. Типы конфликтов
48. Стратегия поведения в конфликтной ситуации
49. Эмоциональное реагирование в конфликтах
50. Конфликтные ситуации в ресторане и их разрешение

## 1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ЭКЗАМЕНУЮЩЕГОСЯ

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
**Судакский филиал Государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения Республики Крым  
«Романовский колледж индустрии гостеприимства»**

Рассмотрено  
на заседании методической комиссии профессиональной подготовки  
Протокол №\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Председатель МК  
Аблямитова Э.М. \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ  
Заместитель заведующего по УПР  
\_\_\_\_\_ Е.А. Филонидова  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ год

### **Инструкция по выполнению экзаменационной работы по учебной дисциплине ОП.01 «Основы культуры профессионального общения»**

1. Вытянув билет, внимательно ознакомьтесь с заданием.
2. Если после ознакомления у вас возникли неясности, уточните их с экзаменатором.

Период подготовки студента к устному ответу составляет 15 минут и 10 минут на ответ. По истечении срока подготовки к ответу экзаменуемый занимает место перед столом экзаменационной комиссии и, пользуясь своими записями, выполняет указанные в билете задания. После завершения данного этапа члены экзаменационной комиссии могут задать экзаменуемому дополнительные вопросы, как по темам билета, так и по всему изученному материалу. Если студент не справляется с заданным ему вопросом, комиссия может заменить данный вопрос другим – из вопросника, что влечет за собой снижение итогового бала.

Результаты обучения оцениваются по пятибалльной системе.

Первые два вопроса предлагаемых билетов направлены на проверку знаний, что одновременно предполагает проверку умений их логично излагать, перестраивать, аргументировать и иных умений, предусмотренных требованиями к уровню подготовки студентов. Третий вопрос направлен на выявление творческого потенциала учащихся.

## Варианты экзаменационных заданий

### Билет 1

1. Понятие эстетики
2. Барьеры в общении
3. Выберите из предлагаемых правил те, которые имеют отношение к морали:

- 1) надо чистить зубы по утрам;
- 2) уходя, гасите свет;
- 3) гражданин государства должен уважать его законы;
- 4) не сотвори себе кумира;
- 5) не лги;
- 6) дал слово – держи;
- 7) подвергай все сомнению;
- 8) всякий должен возместить нанесенный материальный ущерб.

Какими критериями вы руководствовались?

### Билет 2

1. Общие сведения об эстетической культуре
2. Конфликтные ситуации в ресторане и их разрешение
3. “Золотое правило нравственности” гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- 1) два купца спорят по поводу торговой сделки;
- 2) старый человек нуждается в помощи молодого;
- 3) вор крадет имущество;

Универсально ли “золотое правило”? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

### Билет 3

1. Сувениры и подарки в деловой сфере и повседневной жизни
2. Имидж официанта бармена
3. “Золотое правило нравственности” гласит: чего себе не желаешь, того другим не делай. Примените его в различных ситуациях:

- 1) голодный крадет кусок хлеба;
- 2) подружки “перемывают косточки” знакомым;
- 3) гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли “золотое правило”? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

### Билет 4

1. Деловой этикет
2. Психические состояния
3. “Око за око, зуб за зуб” – принцип первобытной справедливости. “Если ударили тебя по одной щеке, подставь другую” – нравственная заповедь. Разрешите с каждой из двух точек зрения следующие ситуации:

- 1) у вас украли любимые кроссовки;

- 2) ваш любимый (ая) ушел (ла) к другой (му);
- 3) в автобусе вам наступили на ногу;

Покажите в каждом случае последствия ваших поступков, ближайшие и перспективные. Какой подход оказался более конструктивным? Сколько вариантов поступка вы нашли по первому и второму правилам?

#### **Билет 5**

1. Характер и воля
2. Типы конфликтов
3. “Око за око, зуб за зуб” – принцип первобытной справедливости. “Если ударили тебя по одной щеке, подставь другую” – нравственная заповедь. Разрешите с каждой из двух точек зрения следующие ситуации:

- 1) старушка злобно ругает “современную молодежь”, а заодно и вас;
- 2) соседу досталось то, что должно было достаться вам.

Покажите в каждом случае последствия ваших поступков, ближайшие и перспективные. Какой подход оказался более конструктивным? Сколько вариантов поступка вы нашли по первому и второму правилам?

#### **Билет 6**

1. Сферы эстетической культуры
2. Общие положения делового общения
3. Мораль призывает нас вести жизнь, достойную человека. Что включает в себя это понятие? Пронумеруйте в порядке значимости и сравните с другим мнением:

- 1) жизнь без унижения;
- 2) жизнь без возвеличивания себя;
- 3) жизнь материально обеспеченная;
- 4) жизнь, наполненная творчеством;
- 5) жизнь без необходимости заботиться «о хлебе насущном»;
- 6) жизнь, в течение которой достигнуты поставленные цели;
- 7) жизнь без страха.

#### **Билет 7**

1. Стратегия поведения в конфликтной ситуации
2. Визитные карточки в деловой жизни
3. Составьте перечень социально ответственных действий вашего колледжа

#### **Билет 8**

1. Основные сведения о науке психологии
2. Эстетическое воспитание
3. Проанализируйте душевные переживания человека на основе психофизиологических сигналов.

Герой романа А. Дюма граф Монте-Кристо для выяснения истинной причины своих злоключений переоделся священником и под его видом разыскал своего старого знакомого Кадрусса, чтобы расспросить его о событиях давно минувших дней.

– Дантес!.. Знавал ли я беднягу Эдмона! Еще бы, да это был мой лучший друг! – воскликнул Кадрусс, густо покраснев, между тем как ясные спокойные глаза аббата словно расширялись, чтобы единым взглядом охватить собеседника.

– А что с ним случилось, господин аббат, с бедным Эдмоном? – продолжал трактирщик. – Вы его знали? Жив ли он еще? Свободен ли? Счастлив ли?

– Он умер в тюрьме в более отчаянном и несчастном положении, чем каторжники, которые волочат ядро на тулонской каторге.

Смертельная бледность сменила разлившийся было по лицу Кадрусса румянец. Он отвернулся, и аббат увидел, что Кадрусс вытирает слезы уголком красного платка, которым была повязана его голова.

Вопросы:

1. Почему, на ваш взгляд, Кадрусс покраснел?
2. Чем была вызвана бледность Кадрусса?
3. Как можно интерпретировать расширение глаз аббата?

### Билет 9

1. Эстетический вкус
2. Психические процессы.
3. Заполните графу “Предположительное значение” в табл.

Пример	Сигнал на языке тела	Предположительное значение
Один из собеседников доказывает остальным, что они чего-то не знает Человек извиняется, выражает свое сожаление, что сделал что-то неверно	Слушатель: касание носа Побочный сигнал: быстрый взгляд вниз Склоненная голова Побочный сигнал: мимика сожаления	
Один из собеседников объясняет остальным сложную взаимосвязимость	Слушатель: потирание переносицы Побочный сигнал: прекращение зрительного контакта	

### Билет 10

1. Психология личности
2. Профессиональная этика официанта, бармена
3. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:
  - Все это не для меня.
  - Стучат, стучат: и вверху, и внизу.
  - Пришли и те, и другие.
  - Пусть это останется между нами.
  - Мы-то с тобой пойдем друг друга.
  - Пускай, пускай, оставь его.
  - Да что там, ну пусть.
  - Избавьте меня от этого, я этого не хочу.
  - Нет-нет, ни за что.

### Билет 11

1. Понятие этики и морали
2. Виды имиджа
3. Определите, какие жесты могут быть использованы при произнесении фраз:
  - Так все напутано, такая неразбериха.
  - Никто ничего не поймет, полная сумятица.
  - Все это не совсем так.
  - Я с вами абсолютно не согласен.
  - Парень сказал: “Что-то я сомневаюсь”...
  - Дай мне руку. Не откажись простить меня.

### Билет 12

1. Психология трудового коллектива
2. Культура телефонного общения
3. Напишите предложения, включив в них профессиональные слова, чтобы их смысл адекватно вписывался в контекст предложения. На каждое слово по два предложения.  
*Имидж, фрустрация, лояльность, себестоимость, сервис, реклама, рейтинг, ущерб, обвинение.*

### Билет 13

1. Общие сведения об этической культуре
2. Структура и содержание портфолио
3. Составьте телексное сообщение: поздравление по поводу дня основания организации.

### Билет 14

1. Этикет внешнего вида
2. Основы риторики. Публичное выступление

3. Составьте телексное сообщение: Уведомление об отправке группы туристов

### **Билет 15**

1. Особенности национальной этики и этикета
2. Восприятие в процессе общения
3. Составьте следующие виды текста:
  - Официальное приглашение на банкет
  - Принятие официального приглашения
  - Отказ от официального приглашения

### **Билет 16**

1. Эмоциональное реагирование в конфликтах
2. Понятие этикета. Общие принципы этикетного поведения
3. Составьте личное резюме по состоянию на данный момент. Выявите наиболее распространенные ошибки при составлении резюме.

### **Билет 17**

1. Этикет поведения
2. Конфликт и его структура
3. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:
  - а) самопрезентация;
  - б) участие в деловом совещании

### **Билет 18**

1. Общение как обмен информацией
2. Речевой этикет
3. Продумайте варианты одежды для следующих деловых целей:
  - а) вечерний ужин с иностранными деловыми партнерами;
  - б) корпоративный уик-энд.

### **Билет 19**

1. Поведение за столом
2. Общение как взаимодействие
3. Проанализируйте причину стресса и предложите пути решения: причина стресса - потеря интерес к работе, задача - возродить былой интерес к работе.

### **Билет 20**

1. Поведение в общественных местах.
2. Понятие общения. Характеристика общения
3. Проанализируйте причину стресса и предложите пути решения: Причина стресса: ощущение, что вас недооценивают. Задача: научиться ценить себя.

### **Билет 21**

1. Техника ведения и этикет обслуживания посетителей



2. Психологическая культура ресторанного сервиса
3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

### **Билет 22**

1. Особенности национальной этики и этикета
2. Способности
3. В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Ответ обоснуйте.

### **Билет 23**

1. Понятие делового общения
2. Понятие и цели портфолио. Виды портфолио
3. Опишите конкретные профессиональные ситуации, в которых необходимы психологические знания и умения.

### **Билет 24**

1. Виды делового общения
2. Темперамент
3. Определите, какие виды психических явлений (процессы, свойства и состояния) проявляются в следующих ситуациях:
  - Официант перечисляет посетителю все наименования имеющихся в ассортименте вин
  - Определить темперамент человека по особенностям поведения
  - Выявить причины снижения производительности труда на предприятии

### **Билет 25**

1. Деловая переписка
2. Темперамент
3. Как поведут себя люди с различными типами темперамента в следующих ситуациях:
  - а) По неожиданному требованию начальника нужно срочно приехать на работу в выходной.
  - б) Человек опаздывает на поезд из-за поломки машины.
  - в) Происходит сбой в работе компьютера и потеряно большое количество информации.

### **Билет 26**

1. Деловой протокол
2. Понятие и цели портфолио. Виды портфолио
3. Определите, какие функции эмоций актуализируются в следующих ситуациях:

а) Собираясь на первое в своей жизни свидание, девушка сильно волнуется. Ее руки дрожат, когда она собирает волосы в прическу, а сердце учащенно бьется.

б) Не подготовившийся к семинару студент так боялся, что его спросят, что был не в состоянии реагировать на смешные истории, которые рассказывал ему сосед по парте.

в) От страха при виде стремительно приближающейся собаки девочка не могла не только двинуться с места, но даже крикнуть, чтобы позвать на помощь.

г) Услышав любимую мелодию, доносившуюся из приемника, девушка отложила на время книгу и поспешила прибавить звук.

д) Получив наконец-то от своей девушки согласие на предложение стать его женой, молодой человек чувствовал себя настолько счастливым, что даже не заметил, как начался дождь.

### Билет 27

1. Понятие имиджа
2. Эмоции и чувства
3. Определите, какие функции эмоций актуализируются в следующих ситуациях:

а) Разозлившись на своего любимого кота, испортившего обивку на новом диване, хозяйка отшлепала его.

б) Услышав от друга старшего брата комплимент в свой адрес, девушка смутилась, и на ее щеках выступил румянец.

в) Целую неделю молодой сотрудник готовился к докладу на важном совещании, но когда ему предоставили слово, он вдруг понял, что все забыл.

г) Посмотрев фильм о «красивой» любви, девушка представила себя на месте героини.

д) После серьезной ссоры с другом у девушки пропал аппетит, и уже через неделю она выглядела изрядно осунувшейся и похудевшей.

## Пакет для экзаменатора

### 1.1. Критерии оценки

**Оценка «5» («отлично»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется студенту, - усвоившему взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала; - обнаружившему всестороннее систематическое знание учебно-программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

**Оценка «4» («хорошо»)** соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется студенту, - обнаружившему полное знание учебно-программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей; - показавшему систематический характер знаний по дисциплине и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебы и профессиональной деятельности.

**Оценка «3» («удовлетворительно»)** выставляется студенту, - обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой; - допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

**Оценка «2» («неудовлетворительно»)** выставляется студенту, - обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий; - давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.