

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования
«ПЕРМСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»
(АНО ПО «ПГТК»)**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.03 ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

для специальности

38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность
(код и наименование специальности)

Квалификация выпускника

Специалист конгрессно-выставочной деятельности

Форма обучения

Очная

Пермь 2026

Методические рекомендации по выполнению практических работ учебной дисциплины ОП.03 Этика и этикет делового общения составлен в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность (утвержден приказом Министерства Просвещения Российской Федерации от 30 июня 2025 г. N 503).

Данные методические рекомендации помогут организовать самостоятельную деятельность студентов на основе деятельного и компетентного подходов к обучению, что соответствует ФГОС СПО по специальности 38.02.09 Конгрессно-выставочная деятельность.

Автор – составитель: Пискунова В.В., старший преподаватель.

Методические рекомендации по выполнению практических работ учебной дисциплины рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общеобразовательных, гуманитарных и социально-экономических дисциплин, № 01 от 04.02.2026.

Методические рекомендации по выполнению практических работ предназначен для оценивания достижений запланированных результатов по дисциплине ОП.03 Этика и этикет делового общения. Методические рекомендации по выполнению практических работ представляет собой комплект материалов для проведения практических занятий (в форме практической подготовке) и осуществления контроля за выполнением работ.

Методические рекомендации по выполнению практических работ позволяет оценивать:

Код ОК, ПК	Уметь	Знать
ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке проявлять толерантность в рабочем коллективе	правила оформления документов правила построения устных сообщений особенности социального и культурного контекста
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать тексты на базовые профессиональные темы; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые)	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.
ПК 1.2 Осуществлять коммуникации с целью привлечения участников выставок с использованием современных средств связи.	осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, определять запросы потенциального клиента, работать с возражениями	деловой этикет; методы ведения деловых переговоров; методы эффективных публичных выступлений и презентаций; этические нормы профессиональной деятельности
ПК 1.5 Консультировать участников выставки по вопросам организации их участия.	осуществлять коммуникации с использованием современных средств связи (видеоконференции, вебинары); планировать и применять тактику проведения переговоров	основы этики делового общения и межкультурной коммуникации; этические нормы профессиональной деятельности
ПК 2.1 Осуществлять подготовку конгрессного мероприятия и его информационную поддержку.	применять методы и способы эффективной деловой коммуникации (в том числе с использованием современных средств связи) с учетом индивидуальных особенностей потенциального участника	основы этики делового общения и межкультурной коммуникации
ПК 2.2 Сопровождать работу офиса организатора конгрессного мероприятия при подготовке к проведению конгрессного мероприятия.	планировать и применять тактику проведения переговоров с потенциальными участниками конгрессных мероприятий с целью привлечения их участия в деловой и дополнительной программах мероприятия	основы этики делового общения и межкультурной коммуникации, а также теории межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии

Рекомендации содержат набор заданий, которые соответствуют темам.

Выполненные все виды предлагаемых заданий в соответствии с методическими рекомендациями и грамотно оформленные являются итоговым самоотчетом студента и служат основанием для допуска к сдаче итоговой аттестации.

Порядок оформления видов и форм отчетности по работе обучающихся

1. Методические рекомендации по написанию реферата

Реферат – первая и наиболее частая для студентов с первых курсов обучения форма работы, которая наилучшим образом, обогащает знания и развивает аналитические способности, т.е. способствует формированию профессиональных компетенций, а в воспитательном плане – формирует ответственность и сочетание личного интереса с общественной необходимостью, то есть качества необходимые для будущего специалиста.

Структура работы

Структура работы, соотношение объема работ по главам в каждом конкретном случае определяются в зависимости от темы, объекта, предмета и целевой направленности исследования.

Типовая структура включает следующие разделы:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.
3. Введение.
4. Главы основной части.
5. Заключение.
6. Список используемой литературы и информационных источников.
7. Приложения.

Титульный лист - первая страница работы (на данной странице номер не ставится).

Оглавление - помещается после титульного листа, в нем приводятся пункты работы с указанием страниц (на данной странице номер не ставится).

Введение - кратко обосновывается актуальность выбранной темы, цель и содержание поставленных задач, формулируется объект и предмет исследования, указывается избранный метод исследования. Дается характеристика работы – относится ли она к теоретическим исследованиям или к прикладным, сообщается, в чем заключается значимость и прикладная ценность полученных результатов, приводится характеристика источников для написания работы и краткий обзор имеющейся по данной теме литературы.

Основная часть - подробно приводится методика и техника исследования, даются сведения об объеме исследования, излагаются и обсуждаются полученные результаты. Содержание основной части должно точно соответствовать теме работы и полностью ее раскрывать.

Заключение - содержит основные выводы, к которым автор пришел, в процессе анализа материала (при этом должна быть подчеркнута самостоятельность, новизна, теоретическое и практическое значение полученных результатов).

Список используемой литературы и информационных источников - приводится в конце работы, в алфавитном порядке сначала указываются источники используемой литературы, затем интернет-источники. Допускается использовать в списке литературы источники не позднее 5-летней давности.

Приложение - помещают вспомогательные или дополнительные материалы. В случае необходимости можно привести дополнительные таблицы, рисунки, графики и т.д., если они помогут лучшему пониманию полученных результатов.

Требования к оформлению работы

Объем работы должен быть 20-30 страниц.

Текст набирается в текстовом редакторе MS Word: шрифт TimesNewRoman, размер – 14 пт, цвет шрифта черный, междустрочный интервал – полуторный (или 1,15), отступ

первой строки (абзацный отступ) – 1,25 см, выравнивание текста – по ширине, расстановка переносов по тексту – автоматическая, в режиме качественной печати. Оглавление должно быть сформировано автоматически. Текст распечатывается на принтере.

Заголовки разделов печатаются строчными буквами с абзацного отступа.

Заголовки подразделов печатаются строчными буквами (кроме первой прописной), располагаются с абзацного отступа. Заголовки пунктов печатаются строчными буквами (кроме первой прописной), с использованием шрифтового выделения (полужирный шрифт), начиная с абзаца. Если заголовок состоит из двух или более предложений, их разделяют точкой. Заголовки подпунктов печатают строчными буквами (кроме первой прописной), начиная с абзаца в подбор к тексту.

В конце заголовков структурных частей, наименований разделов и подразделов точка не ставится. Расстояние между заголовком структурной части (за исключением заголовка пункта) и подразделом должно быть равно 2 интервалам.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста. Номер раздела указывается перед его названием, после номера раздела точка не ставится, перед заголовком оставляют пробел. Наименования разделов печатаются строчными буквами с абзацного отступа, выделяются полужирным шрифтом размером 16 пт, точка в конце наименования раздела не ставится. Разделы работы оформляются, начиная с новой страницы.

Иллюстрации обозначают словом «Рисунок» и нумеруют последовательно в пределах раздела реферата или сквозной нумерацией. Номер иллюстрации может состоять из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например: «Рисунок 1.2» (второй рисунок первого раздела). Номер иллюстрации, ее название и поясняющие подписи помещают последовательно под иллюстрацией. Если в работе приведена одна иллюстрация, то ее не нумеруют и слово «Рисунок» не пишут. Иллюстрации должны иметь наименование, которое дается после номера рисунка. Точка после номера рисунка и наименования иллюстрации не ставится.

Каждая таблица должна иметь название, которое следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Расстояние от текста до таблицы и от таблицы до последующего текста равно одной строке. Между наименованием таблицы и самой таблицей не должно быть пустых строк.

Пример.

Таблица (номер) – Название таблицы

Приложения оформляют как продолжение реферата на последующих страницах, располагая их в порядке появления ссылок в тексте.

Каждое приложение следует начинать с нового листа (страницы) с указанием наверху справа страницы слова «Приложение», напечатанного строчными буквами. Приложение должно иметь содержательный заголовок, расположенный в следующей строке по центру. Если в реферате более одного приложения, их нумеруют последовательно цифрами, например, Приложение 1, Приложение 2 и т.д.

Критерии оценки реферата

К *общим критериям* можно отнести:

соответствие реферата теме.

глубина и полнота раскрытия темы.

адекватность передачи первоисточника.

логичность, связность.

доказательность.

структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение).

оформление (наличие оглавления, списка литературы, культура цитирования, сноски и т.д.).

языковая правильность.

Общая оценка за реферат выставляется следующим образом: если студент выполнил от 65% до 80% указанных выше требований, ему ставится минимальный балл – 3 (удовлетворительно); 80-90% — средний балл – 4 (хорошо); 90-100% — максимальный балл – 5 (отлично).

2. Методические рекомендации по созданию презентации

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов:

Стиль	<ul style="list-style-type: none">- Соблюдайте единый стиль оформления- Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.- Управляющие кнопки не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).- Для фона и заголовка используйте контрастные цвета. Не используйте на одном слайде больше трех цветов.
Фон и цвет	<ul style="list-style-type: none">- Для фона предпочтительны холодные тона- На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста.- Для фона и текста используйте контрастные цвета.- Обратите внимание на цвет гиперссылок.
Анимационные эффекты	<ul style="list-style-type: none">- Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.- Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации:

Содержание информации	<ul style="list-style-type: none">- Используйте короткие слова и предложения.- Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных.- Заголовки должны привлекать внимание аудитории.
Расположение информации на странице	<ul style="list-style-type: none">- Предпочтительно горизонтальное расположение информации.- Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.- Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.
Шрифты	<ul style="list-style-type: none">- Для заголовков – не менее 24.- Для информации не менее 18.- Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния.- Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.- Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.- Нельзя злоупотреблять прописными буквами.
Способы выделения информации	<p>Следует использовать:</p> <ul style="list-style-type: none">- рамки; границы, заливку;- штриховку, стрелки;

	- рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.
Объём информации	- Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений. - Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.
Виды слайдов	Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов: - с текстом; - с таблицами, диаграммами.

Критерии оценки презентации

Общая оценка за презентацию выставляется следующим образом: если студент выполнил от 65% до 80% указанных выше требований, ему ставится минимальный балл – 3 (удовлетворительно); 80-90% — средний балл – 4 (хорошо); 90-100% — максимальный балл – 5 (отлично).

3. Методические рекомендации по написанию доклада

Доклад должен быть подготовлен на русском языке. Объем текста от 8 до 12 стр. (от 5000 до 30000 знаков без учета пробелов)

Для набора текста использовать программу Microsoft Word версии не выше 2003, для набора формул – Microsoft Equation 3.0.

В тексте статьи нужно использовать только международную систему единиц измерений (СИ).

Поля:

верхнее – 25мм;

нижнее – 20 мм;

левое – 30 мм;

правое – 20 мм;

красная строка 12,5 мм.

Бумага белая для офисной техники формата 210 x 297.

Качество печати – высокое.

В целях обеспечения унификации текстов в сборнике трудов конференции необходимо при оформлении доклада соблюдать следующие требования:

а) Название работы должно удовлетворять следующим требованиям: шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14, стиль – обычный, масштаб – 100%, интервал – обычный, смещение – нет, всё название должно быть написано жирным шрифтом и буквы должны быть прописными. Тип распределения текста на странице – по центру. Заголовки разделов оформляются аналогично названию работы, но только с одной заглавной, остальные буквы строчные.

б) После названия работы должны быть перечислены инициалы и фамилии авторов, а также с новой строки - название учреждения, которое данные авторы представляют. Требования к написанию: шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14, стиль – обычный, масштаб – 100%, интервал – обычный, смещение – нет, должно быть написано курсивом. Тип распределения текста на странице – по ширине.

в) Между названием и данными об авторе должна быть одна пустая строка.

г) Весь основной текст доклада набирается со следующими параметрами: шрифт - Times New Roman, размер шрифта – 14, стиль – обычный, масштаб – 100%, интервал – обычный, смещение – нет. Тип распределения текста на странице – по ширине.

д) Междустрочные интервалы принять одинарными.

е) При необходимости набора формул должен быть использован формульный редактор – Microsoft Equation 3.0:

шрифт Times New Roman или Symbol;

кегель -12;

надстрочные и подстрочные индексы кегель – 9.

положение по горизонтали должно совпадать с положением текста

соответствующей строки

формулы, записанные в отдельной строке, должны располагаться по центру, а номер их – подогнан к правой границе листа.

ж) Надписи на рисунках и подрисуночные надписи, обозначения физических величин и их единиц, другие данные, помещаемые в таблицы, а также заголовки таблиц граф – шрифту 14.

з) Номера рисунков как в основном тексте так и в подрисуночной надписи приводить к виду – Рис.(№. Рисунок). Подрисуночная надпись должна располагаться вне “тела” рисунка.

и) Иллюстративный материал представляется только черно-белый.

Графические иллюстрации - в формате *.wmf (векторная графика) или *.tif (с глубиной цвета 1 бит), фотографии - в растровом формате *.tif. При этом все элементы на иллюстрациях должны быть четкими, а надписи - свободно читаемыми; располагаться в центре листа.

к) Подрисуночная надпись аналогично располагается в центре листа. Номер таблицы указывается в виде – Таблица №, располагается по правой границе листа над самой таблицей, между таблицей и её номером должна быть одна пустая строка.

л) Список использованной литературы должен быть составлен по порядку ссылок в тексте. Необходимо представлять полный список, касающийся рассматриваемой темы. Настоятельно рекомендуется исключать самоцитирование.

Критерии оценки доклада

К *общим критериям* можно отнести:

соответствие доклада теме.

глубина и полнота раскрытия темы.

адекватность передачи первоисточника.

логичность, связность.

доказательность.

структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение).

оформление (наличие оглавления, списка литературы, культура цитирования, сноски и т.д.).

языковая правильность.

Общая оценка за доклад выставляется следующим образом: если студент выполнил от 65% до 80% указанных выше требований, ему ставится минимальный балл – 3 (удовлетворительно); 80-90% — средний балл – 4 (хорошо); 90-100% — максимальный балл – 5 (отлично).

4. Методические рекомендации по заполнению таблиц

Таблица (из лат. *tabula* «доска») — способ передачи содержания, заключающийся в организации структуры данных, в которой отдельные элементы помещены в ячейки, каждой из которых сопоставлена пара значений — номер строки и номер колонки. Таким образом, устанавливается смысловая связь между элементами, принадлежащими одному столбцу или одной строке.

Таблицы являются удобной формой для отображения информации. Но таблицы выполняют лишь тогда свою цель, когда между строчками и столбцами имеется смысловая

связь, то есть информацию в них можно рассортировать неким образом, например, по дате или алфавиту.

Алгоритм заполнения таблицы.

Прочтите названия оглавлений таблицы.

Прочтите текст учебника и с помощью карандаша, укажите в нем материалы к каждой графе.

3. Запишите в соответствующие графы таблицы указанные материалы из текста в сокращенном виде.

Критерии оценки результата

Уровни освоения	Характеристика уровня	
Допустимый (удовлетворительно)	- Таблица заполнена верно на 50%	
Высокий (хорошо)	- Таблица заполнена верно более чем на 50%	
Оптимальный (отлично)	- Таблица заполнена в полном объеме.	

5. Методические рекомендации по составлению схем

Схемы как графические документы (графическая модель системы), на которых в виде условных обозначений или изображений показаны составные части некоторой системы и связи между ними.

Алгоритм составления схем

Прочтите предложенный текст и запишите его название

Укажите карандашом в книге основные разделы, из которых состоит текст и дайте им названия.

Проведите от названия текста стрелки вниз и подпишите возле каждой из них названия разделов текста.

Дополните схему примерами.

Критерии оценки результата

Уровни освоения	Характеристика уровня
Допустимый (удовлетворительно)	- все элементы присутствуют, отсутствует логика составления
Высокий (хорошо)	- схема составлена с небольшими упущениями
Оптимальный (отлично)	- схема составлена логически верно.

6. Методические рекомендации по составлению конспекта

Конспект - это последовательная фиксация информации, отобранной и обдуманной в процессе чтения.

Конспект:

подразумевает объединение плана, выписок и тезисов;

показывает внутреннюю логику изложения;

содержит основные выводы и положения, доказательства, приемы;

отражает отношение составителя к материалу;

может использоваться не только самим автором (составителем), но и другими читателями.

Основные требования к написанию конспекта: системность и логичность изложения материала, краткость, убедительность и доказательность.

При составлении конспекта необходимо избегать многословия, излишнего цитирования, стремления сохранить систематическую особенность текста в ущерб его логике.

Виды конспектов графически представлены на рис. 1.



Рис. 1. Виды конспектов

Общий алгоритм конспектирования состоит в следующем:

Общий алгоритм конспектирования состоит в следующем:

прочитать текст, отметить в нём новые слова, непонятные места, имена, даты; составить перечень основных мыслей, содержащихся в тексте, составить простой план, который поможет группировать материал в соответствии с логикой изложения;

выяснить в словаре значение новых непонятных слов, выписать их в тетрадь или словарь в конце тетради;

вторично прочитать текст, сочетая чтение с записью основных мыслей автора и их иллюстраций. Запись ведется своими словами, не переписывая текст. Важно стремиться к краткости, пользуясь правилами записи текста;

прочитать конспект ещё раз, доработать его.

Вместе с тем существуют некоторые особенности создания конспектов различных видов. Остановимся кратко на этом вопросе.

Конспектирование - процесс мысленной переработки и письменной фиксации информации, в виде краткого изложения основного содержания, смысла какого-либо текста.

Выделение главной мысли - одна из основ умственной культуры при работе с текстом. «Отбирать полезнейшее, - писал великий чешский педагог XVII века Я.А.Коменский, - дело такой важности, что немыслим толковый читатель, без умения отбирать. Единственно надежный плод чтения - усвоение прочитанного, выбор полезного. Поистине только это держит ум в напряжении, запечатляет воспринятое в памяти и озаряет ум все более ярким светом. Не пожелать выделить из книги ничего, значит все пропустить».

Результат конспектирования - запись, позволяющая конспектирующему немедленно или через некоторый срок с нужной полнотой восстановить полученную информацию. Конспект в переводе с латыни означает «обзор». По существу его и составлять надо как обзор, содержащий основные мысли текста без подробностей и второстепенных деталей. Конспект носит индивидуализированный характер: он рассчитан на самого автора и поэтому может оказаться малопонятным для других.

План-конспект - это сжатый в форме плана пересказ прочитанного или услышанного.

Характеристика конспекта: краток, прост, быстро составляется и заполняется. Положительной чертой этого вида конспектов является то, что он учит выбирать главное, чётко и логично излагать мысли, даёт возможность усвоить материал ещё в процессе его изучения. Всё это делает его незаменимым при быстрой подготовке доклада, выступления. Однако работать с ним через некоторое время трудно, так как плохо восстанавливается в памяти содержание материала.

Этапы работы:

Составь план прочитанного текста или воспользуйся готовым.

Разъясни кратко и доказательно каждый пункт плана, выбери разумную и эффективную форму записи.

Сформулируй и запиши вывод.

План-конспект может выглядеть как таблица. Например:

Основные вопросы	Раскрытие вопросов
1. Сущность, содержание, основные характеристики бренда. 2. Взаимосвязь бренда с экономическими категориями «потребность», «спрос», «предложение». 3. Технологии. 4. Управление активами бренда и др.	Бренд — это атрибуты фирмы или товара, которые отражают их индивидуальность, привлекают внимание клиентов, создают имидж фирме, репутацию, способствуя продвижению товара на рынках. Российскими авторами бренд трактуется как раскрученная торговая марка. Символ бренда должен: наиболее точно и полно отражать содержание товара; обеспечить максимальное отличие от конкурентных брендов; сформировать у потребителя убеждения, что этот бренд уникальный. Уникальность символа бренда — главное требование при формировании бренда

Ключевые слова	Суть, основная мысль	Раскрытие основной мысли	Заключение, вопросы, личные отношения

Задание для работы при этом может быть сформулировано следующим образом:

Вариант 1. Внимательно прочтите предложенный текст (тексты) в учебнике (учебниках или распечатке). Представьте его в виде конспекта. На его основе составьте тезисы и план.

Вариант 2. Внимательно прочтите предложенный текст в учебнике или распечатке. Законспектируйте его, используя предложенный преподавателем план. Оформите план-конспект.

Вариант 3. Внимательно прочтите предложенный текст в учебнике или распечатке. Законспектируйте его, используя вид конспекта - тематический обзорный (раскрывает конкретную тему использованием нескольких источников).

Цитатный конспект — это конспект, созданный из цитат.

Характеристика конспекта: строится из высказываний тора, из изложенных им фактов. Чаще всего этот вид конспекта используется для работы с первоисточником. К нему студент может обращаться неоднократно. Но он не способствует актив мыслительной работе, поэтому, как правило, служит только иллюстрацией к изучаемой теме.

Этапы работы:

Прочитать текст, отметить в нём основное содержание, главные мысли, выделить те цитаты, которые войдут в конспект.

Пользуясь правилами сокращения цитат, выписать их в тетрадь. Форма записи может быть разной, например:

... (цитата);

... (цитата); (вывод);

основные вопросы; доказательства (цитаты); выводы.

Прочитать написанный текст, сверить его с оригиналом.

Сделать общий вывод.

Опорный конспект — это отражение изложения информация заложенной в тексте в виде опорных сигналов - слов, условных знаков, рисунков.

Характеристика конспекта: краток, учит выбирать главное, наглядно отражает причинно-следственные связи, развивает логическое мышление и образное умение моделировать информацию. Незаменим при повторении материала к зачёту, экзамену.

Этапы работы:

Прочитать внимательно текст.

Разделить его на смысловые части - блоки.

Поставить к каждой части вопрос.

Ответить на поставленный вопрос опорными сигналами, расположив их в виде логической схемы.

Свободный конспект — это сочетание выписок, цитат, тезисов.

Характеристика конспекта: он требует серьёзных усилий от студента при составлении, так как требует умений активного использования всех типов записей: планов, тезисов, выписок. Однако именно этот вид конспектов в высшей степени способствует прочному усвоению учебного материала.

Этапы работы:

Используя имеющиеся источники, выбрать материал по интересующей теме, изучить его и глубоко осмыслить.

Сделать необходимые выписки основных мыслей, цитат, составить тезисы.

Используя подготовленный материал, сформулировать основные положения по теме.

Тематический конспект — это конспект ответа на поставленный вопрос или конспект учебного материала по определенной теме.

Характеристика конспекта: он может быть обзорным и хро. но логическим; учит анализировать различные точки зрения на один и тот же вопрос, привлекать имеющиеся знания и личный опыт; используется в процессе работы над докладом, сообщением, рефератом.

Этапы работы:

Изучить несколько источников и сделать из них выборку материала по определённой теме или хронологии.

Мысленно оформить прочитанный материал в виде плана.

Пользуясь этим планом, коротко своими словами изложить осознанный материал.

Критерии результатов знаний и умений

«5» - уровень освоения студентом учебного материала достаточно высок, студент умеет использовать теоретические знания при выполнении практических задач с практикой, подтверждает сформированность общих и профессиональных компетенций;

«4» - студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

«3» - студент знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач не умеет доказательно обосновать свои суждения;

«2» - студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.

Критерии результатов знаний и умений

1. Практические занятия.

Оценка «отлично» ставится в том случае, если учащийся:

- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой
- последовательности проведения опытов и измерений;
- самостоятельно и рационально выбрал и подготовил для занятия необходимое оборудование, все работы провел в условиях и режимах, обеспечивающих получение результатов и выводов с наибольшей точностью;
- в представленном отчете правильно и аккуратно выполнил все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления и сделал выводы;
- соблюдал требования безопасности труда.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если выполнены требования к оценке «5», но:

- было допущено два-три недочета, или не более одной негрубой ошибки и одного недочета.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если работа выполнена не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы, или если в ходе проведения работы и измерений были допущены следующие ошибки:

- задание проводилось в нерациональных условиях, что привело к получению результатов с большим количеством ошибок,
- или в отчете были допущены в общей сложности не более двух ошибок (в записях единиц, измерениях, в вычислениях, графиках, таблицах, схемах, анализе погрешностей и т. д.), не принципиального для данной работы характера, но повлиявших на результат выполнения,
- или не выполнен совсем или выполнен неверно анализ погрешностей;
- или работа выполнена не полностью, однако объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы по основным, принципиально важным задачам работы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если:

- работа выполнена не полностью, и объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов,
- или в ходе работы и в отчете обнаружались в совокупности все недостатки,
- отмеченные в требованиях к, оценке «3».

2. Практические занятия.

Контрольная работа.

Оценка отлично ставится если обучающийся

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном рабочей программой,
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя специальную терминологию;
- правильно выполнил рисунки, чертежи, сопутствующие ответу;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов преподавателя. Возможны одна-две неточности при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, которые студент легко исправил по замечанию преподавателя.

Оценка хорошо ставится если обучающийся

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;
- допущена ошибка или имеется более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию преподавателя.

Оценка удовлетворительно ставится если обучающийся

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии и выкладках (определениях), исправленные после нескольких наводящих вопросов преподавателя;
- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

Оценка неудовлетворительно ставится если обучающийся

- не раскрыл основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание студентом большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя.

Тестовое задание

- Оценка отлично ставится если обучающийся ответил более чем на 85% вопросов.
- Оценка хорошо ставится если обучающийся ответил на 75-84% вопросов.
- Оценка хорошо ставится если обучающийся ответил на 74-60% вопросов.
- Оценка хорошо ставится если обучающийся ответил менее чем на 59% вопросов.

Перечень вопросов и заданий для текущего контроля

В результате текущей аттестации по учебной дисциплине ОП.03 Этика и этикет делового общения осуществляется проверка сформированности умений и знаний, направленных на формирование соответствующих ФГОС СПО общих и профессиональных компетенций.

Вопросы для текущего контроля:

Вариант 1

1. Что подразумевает принцип уважения в деловом общении?

- A) Четкое соблюдение субординации.
- B) Привлечение внимания собеседника любыми средствами.
- C) Проявление вежливости и терпимости к мнению другого человека.
- D) Быстрая реакция на любые реплики партнера.

2. Важнейший элемент делового этикета при встрече партнеров:

- A) Непринужденный разговор на отвлеченную тему.
- B) Рукопожатие и представиться друг другу.
- C) Сразу приступить к обсуждению деловых вопросов.
- D) Предложение совместного отдыха после встречи.

3. Как лучше начать телефонный разговор с незнакомым человеком в рамках делового общения?

- A) Прямо перейти к делу.
- B) Представиться и спросить, удобно ли человеку говорить.
- C) Рассказать анекдот для разрядки обстановки.
- D) Спрашивать подробности личной жизни собеседника.

4. Допустимо ли использовать жаргон и профессиональные сокращения в официальной деловой переписке?

- A) Да, если адресаты знакомы с профессиональной лексикой.
- B) Да, это подчеркивает профессионализм автора.
- C) Нет, только официально принятая стилистика.
- D) Иногда, в зависимости от настроения отправителя.

5. Во время переговоров ваша позиция была воспринята негативно партнером. Как поступить согласно правилам этики?

- A) Немедленно прервите переговоры и прекратите общение.
- B) Попробуйте спокойно выяснить причины недовольства и предложить компромисс.
- C) Повысьте голос и настаивайте на своей правоте.

D) Сделайте вид, будто ничего не произошло, и продолжайте диалог.

6. Принцип искренности в деловом общении предполагает:

A) Исключение лжи и искажения фактов.

B) Открытое обсуждение любых проблем.

C) Одобрение всего, что высказывают партнеры.

D) Игнорирование возражений собеседников.

7. Правильная последовательность этапов установления контакта с новым бизнес-партнером:

A) Представление → рукопожатие → приветствие → начало разговора.

B) Начало разговора → представление → рукопожатие → приветствие.

C) Приветствие → рукопожатие → представление → начало разговора.

D) Рукопожатие → представление → приветствие → начало разговора.

8. Что недопустимо в поведении начальника в общении с подчиненными?

A) Критическое отношение к ошибкам.

B) Конструктивная обратная связь.

C) Хвастливость и высокомерие.

D) Предоставление возможностей для развития сотрудников.

9. Корректно ли давать советы другим людям, даже если они касаются важных аспектов бизнеса?

A) Нет, это проявление невежливости.

B) Лучше воздерживаться от советов вообще.

C) Да, но осторожно и уважительно.

D) Нужно навязывать свою точку зрения.

10. Какое поведение считается неприемлемым в конфликтной ситуации на переговорах?

A) Сохранять спокойствие и конструктивность.

B) Эмоционально реагировать и обвинять оппонентов.

C) Найти точки соприкосновения и обсудить проблему совместно.

D) Выслушать аргументы обеих сторон и попытаться примирить участников конфликта.

11. Оптимальное расстояние между партнерами во время переговоров составляет примерно:

A) 1 метр.

B) 2 метра.

C) 5 метров.

D) Максимально близко друг к другу.

12. Приемлем ли шуточный тон в официальном деловом письме?

A) Да, повышает привлекательность послания.

B) Нет, необходима официальная манера общения.

C) Можно, если отношения давно налажены.

D) Рекомендуется чаще применять юмор для привлечения внимания.

13. Что считается наиболее важным элементом делового стиля одежды мужчины?

A) Яркий костюм.

B) Одежда должна соответствовать стилю casual.

C) Классический стиль костюма-тройки.

D) Свитер крупной вязки и джинсы.

14. Правильно ли сразу переходить к серьезным вопросам, минуя этап знакомства и установления доверительных отношений?

A) Да, экономия времени важна.

B) Нет, сначала желательно установить контакт и доверие.

C) Неважно, главное – достигнуть цели.

D) Важно поставить партнёра в неудобное положение, чтобы показать власть.

15. Какой способ завершения беседы предпочтителен в деловом общении?

A) Резко завершить беседу без прощания.

B) Быстро попрощаться, выразив благодарность за встречу.

C) Продлить беседу неопределенно долго.

D) Продолжить общение вне рабочего контекста.

16. Наиболее уместный жест при первой встрече с зарубежным деловым партнером:

A) Поклон.

B) Объятие.

C) Легкое рукопожатие.

D) Сложенные руки.

17. Ваш партнер оказался раздраженным и агрессивным. Ваша правильная реакция:

A) Постарайтесь успокоить его и выясните причину раздражения.

B) Агрессивно реагируйте в ответ.

C) Начинайте кричать и требовать объяснений.

D) Завершите встречу немедленно.

18. Принцип умеренности в деловом общении означает:

A) Полностью избегать критики.

B) Давать больше похвал, чем критики.

С) Использовать умеренно положительные и отрицательные оценки.

Д) Говорить обо всём открыто и резко.

19. Предпочтительный вариант поведения руководителя при обращении к подчиненному:

А) Обращаться на «ты».

В) Использовать официальное обращение («Вы»).

С) Называть подчиненного уменьшительными именами.

Д) Применять грубые выражения.

20. Какие эмоции недопустимы в деловом общении?

А) Доброжелательность.

В) Равнодушие.

С) Интерес к мнению собеседника.

Д) Презрение и пренебрежительность.

Вариант 2

1. Основная задача делового этикета заключается в:

А) Установлении иерархической структуры компании.

В) Способствовать комфортному общению и продуктивной совместной работе.

С) Показать превосходство одних над другими.

Д) Создать атмосферу непринужденности и раскованности.

2. Этикет требует соблюдения дистанции при личном контакте. Она составляет примерно:

А) 5 см.

В) 1 метр.

С) 3 метра.

Д) 5 метров.

3. Правильное расположение визитной карточки при вручении:

А) Имя вверху и справа.

В) Логотип сверху слева.

С) Контактные данные внизу.

Д) Любое удобное расположение.

4. Что означает правило обратной связи в деловом общении?

А) Обязательно сообщать мнение противоположной стороны о вашем предложении.

В) Своевременно отвечать на запросы и пожелания клиентов.

С) Требование постоянного одобрения ваших идей.

D) Привычка критиковать идеи других.

5. Что важнее всего учитывать при выборе тона голоса и громкости речи на деловой встрече?

A) Желание привлечь внимание всеми возможными способами.

B) Соответствие уровню шума вокруг.

C) Уровень напряжения вашего состояния.

D) Настроение присутствующих.

6. Что недопустимо при ведении переговоров с иностранцами?

A) Вопросы о семье и детях.

B) Проявление интереса к культурным особенностям страны.

C) Громкая речь и активное выражение эмоций.

D) Признание недостатков собственного продукта.

7. Основные принципы построения успешного делового взаимодействия включают:

A) Открытость, честность, уважение и сотрудничество.

B) Доминирование одной стороны.

C) Манипуляцию мнением собеседника.

D) Скрытие важной информации.

8. Что принято считать нормой поведения при приёме гостей на деловом мероприятии?

A) Заставить гостей ждать долгое время.

B) Сделать короткую презентацию своего офиса или компании.

C) Активно вмешиваться в чужие разговоры.

D) Организовывать шумные развлечения.

9. Какой фактор играет ключевую роль в создании благоприятного впечатления на первых минутах встречи?

A) Темп речи.

B) Первый взгляд и улыбка.

C) Размер помещения.

D) Одежда и аксессуары.

10. Что предпочтительнее сделать при получении негативной реакции на ваше предложение?

A) Повторяйте своё предложение снова и снова.

B) Измените свое предложение кардинально.

C) Выяснить причины отказа и скорректировать позицию.

D) Снизьте цену любым способом.

11. При назначении встреч какую информацию следует указывать обязательно?
- A) Название кафе, где состоится встреча.
 - B) Время и место встречи, повод встречи.
 - C) Политические взгляды приглашенных.
 - D) Меню обеда.
12. Главное требование к оформлению письменного отчета или доклада:
- A) Язык презентации должен быть эмоциональным.
 - B) Подробно описать детали любого события.
 - C) Лаконичность и ясность изложения.
 - D) Используйте побольше профессиональных сокращений.
13. Как должен выглядеть внешний облик женщины в строгом деловом стиле?
- A) Минималистичный классический наряд и скромный макияж.
 - B) Яркие цвета и броские украшения.
 - C) Спортивный стиль.
 - D) Широкая одежда, скрывающая фигуру.
14. Что означает профессиональный такт в деловом общении?
- A) Владеть информацией о личной жизни собеседника.
 - B) Умело управлять эмоциями и держать дистанцию.
 - C) Игнорировать критику и возражения.
 - D) Демонстрировать личное богатство и влияние.
15. Какую форму приветствия выбрать в официальной обстановке?
- A) Обычное «Привет».
 - B) «Добрый день».
 - C) Неформальное прозвище коллеги.
 - D) Приколы и шутки.
16. Какой стиль общения оптимален при общении с вышестоящим начальством?
- A) Формальный и уважительный.
 - B) Неформальный дружеский тон.
 - C) Агрессивный напористый.
 - D) Ирония и сарказм.
17. При проведении переговоров главная ошибка новичка — это:
- A) Готовность идти на уступки без условий.
 - B) Использование аргументированных доводов.
 - C) Чрезмерная уверенность в себе.
 - D) Следование установленным правилам.

18. Самое важное качество, необходимое для эффективного делового общения:

- A) Чувство юмора.
- B) Высокая самооценка.
- C) Эмпатия и умение выслушать.
- D) Красивая внешность.

19. Считается ли приемлемым прерывать говорящего партнера на переговорах?

- A) Да, особенно если вам кажется, что собеседник неправ.
- B) Нет, дайте другому возможность закончить мысль.
- C) Только если ваш собеседник много болтает.
- D) Можно иногда перебивать, если тема крайне важная.

20. Важнейшее правило делового этикета гласит:

- A) Всегда начинайте разговор первым.
- B) Помните имена своих собеседников.
- C) Никогда не используйте комплименты.
- D) Всегда показывайте своё недовольство поведением партнера.

Критерии оценивания:

Выполнено менее 65% - «2» (низкий уровень) выполнено 65% работы - «3» (базовый уровень) выполнено 80% работы - «4» (повышенный уровень) выполнено 95-100% работы - «5» (высокий уровень).

2.2. Перечень вопросов и заданий для промежуточной аттестации

Форма: дифференцированный зачет

Инструкция к выполнению работы: Студент получает билет, содержащий один основной вопрос и дополнительный (уточняющий). Время подготовки к ответу зависит от сложности темы и варьируется от 10 минут до часа. Преподаватель имеет право задать студенту дополнительные вопросы, выходящие за рамки билета, если сочтёт необходимым проверить полноту освоения учебного материала.

Список вопросов к дифференцированному зачету

1. Понятие делового этикета: сущность, структура и значение в современном бизнесе.
2. Отличительные особенности русского делового протокола от западного.
3. Значение личного имиджа профессионала в деловом мире.
4. Нормы делового общения в условиях международного сотрудничества.
5. Особенности выбора подходящего стиля одежды для разных ситуаций делового общения.
6. Основы грамотного написания официальных писем и обращений.
7. Порядок представления и приветствия деловых партнёров.
8. Принципы ведения успешной телефонной коммуникации.
9. Этикет деловой переписки в электронной среде.
10. Методы разрешения конфликтов в деловой сфере.
11. Психологические барьеры в деловом взаимодействии и пути их преодоления.
12. Специфические черты виртуальных коммуникаций в современных компаниях.
13. Формы невербальной коммуникации и их влияние на восприятие информации.
14. Профессиональная коммуникабельность и её составляющие.
15. Современные технологии улучшения культуры делового общения.
16. Как формируется личный бренд специалиста и его значимость в профессии.
17. Этапы делового взаимодействия: установление контакта, поддержание диалога, завершение общения.
18. Методики формирования доверия и взаимопонимания в деловом общении.
19. Принципы выстраивания эффективной коммуникации с коллегами и руководством.
20. Оценка эффективности делового общения и возможные методы повышения качества взаимодействий.
21. Нормы дипломатического протокола и международные стандарты общения.
22. Характеристика основных стилей общения в бизнесе и рекомендации по выбору оптимального подхода.
23. Границы дозволенных методов убеждения и аргументации в переговорном процессе.
24. Роль первого впечатления в формировании дальнейших взаимоотношений в бизнесе.
25. Практические советы по ведению успешных деловых переговоров.
26. Факторы успешности презентации себя и своих предложений на деловой площадке.

27. Социальные сети и мессенджеры как инструменты современного делового общения.
28. Возможности саморазвития коммуникативных навыков в деловой среде.
29. Преимущества активного слушания и его применение в повседневной практике делового общения.
30. История возникновения делового этикета и эволюция стандартов делового общения.

Критерии оценивания устного ответа на экзамене

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.

