

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Вятский государственный университет»

Институт непрерывного образования российских и иностранных граждан



УТВЕРЖДАЮ

Директор ИНО

Е.Л. Сырцова

2019 г.

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

для дополнительной профессиональной программы –
программы повышения квалификации
«Деловой этикет и позитивный имидж»

Киров
2019

Общие положения

Итоговая аттестация проводится в форме зачета. Зачет представляет собой итоговое испытание по профессионально-ориентированным проблемам, устанавливающее соответствие подготовленности выпускников требованиям ДПП. Зачет проводится с целью проверки уровня и качества профессиональной подготовки слушателей и должен, наряду с требованиями к содержанию отдельных дисциплин, учитывать также общие требования к выпускнику, предусмотренные профессиональными стандартами и квалификационными характеристиками. Зачет позволяет выявить и оценить уровень сформированности компетенций у выпускника для решения профессиональных задач, готовность к новым видам профессиональной деятельности.

Зачет проводится в устной форме, включающей ответы на вопросы, касающиеся курса.

Перечень проверяемых результатов обучения

В рамках проведения итоговой аттестации устанавливается соответствие уровня знаний слушателей профессиональным стандартам.

Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
1	2	3	4
ПК-1 Способность применять технологии переговорного процесса, решать конфликтные ситуации конструктивным путём	Владеть: современными коммуникативными технологиями.	Уметь: - использовать новейшие коммуникационные технологии - грамотно решать конфликтные ситуации; - создавать благоприятный психологический климат в коллективе; - вести деловые переговоры; - владеть собой в стрессовых ситуациях; квалифицированно работать с людьми по недопущению личностных конфликтов.	Знать: сущность, структуру и динамику отношений и конфликтов в малых группах.
ПК-2 Способность осуществлять свою деятельность с учетом	Владеть: способностью понимать коллег,	Уметь: поддерживать положительный	Знать: правила общей культуры.

правил общей культуры, поддерживать положительный психологический микроклимат в коллективе.	подчинённых.	психологический микроклимат в коллективе.	
---	--------------	---	--

Перечень примерных вопросов к зачету

1. Принципы и характер делового общения. Этика делового общения. Задачи профессиональной этики, основные категории этики и их характеристика.
2. Способы и методы совершенствования нравственной культуры. Понятие имиджа. Роль коммуникативных навыков в формировании положительного имиджа.
3. Культура речи в деловом общении. Особенности речевого поведения.
4. Деловой этикет. Формы делового этикета и особенности их реализации в различных ситуациях делового общения.
5. Речевой этикет при переписке. Этикет телефонных переговоров.
6. Правила публичного выступления. Культура дискуссии.
7. Стандарты и особенности ведения переговоров. Понятие делового протокола. Протокольная структура переговоров. Протокольные требования к приему и обслуживанию делегаций. Подготовка и организация деловых переговоров исходя из требований международного протокола.
8. Приёмы как форма служебной деятельности. Виды официальных приёмов. Организация и проведение приемов. Оформление приглашений.
9. Понятие морально-психологического климата в коллективе. Нормы этичного поведения руководителя. Этика делового общения «снизу-вверх». Этика решений спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
10. Сущность понятия «конфликт», причины возникновения конфликтных ситуаций в организации и методы его преодоления. Правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.
11. Правила создания хорошего впечатления. Зона ближайшего развития внешнего имиджа. Влияние имиджа на продуктивность деятельности.
- 12.

Примерные задания к зачету

1. Главное условие эффективности делового общения
 - а) настроенность на адресата
 - б) правильный выбор средств коммуникации**
 - в) умение слушать
 - г) использование этикетных формул общения
2. Правильный выбор средств коммуникации зависит от

а) реализации риторического правила 3-х К в процессе коммуникации

б) выбора тактики и стратегии общения

в) языковой компетенции

г) коммуникативного опыта

3. Точность речи – это

а) соответствие законам формальной логики

б) её объективность

в) образование грамматических форм слов, соответствующих нормам русского языка

г) соответствие выбранных языковых единиц контексту

4. Деловая коммуникация характеризуется

а) использованием официально-делового стиля

б) лаконичностью

в) ситуативностью

г) эмоциональностью

5. Знания, умения, навыки в области организации взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать взаимопонимание между партнерами, называются

а) риторическим идеалом

б) коммуникативной культурой

в) вербальным общением

г) служебным общением

6. Манипулятивный стиль делового общения предполагает:

а) направленность на совместное изменение представлений обоих партнеров по общению

б) взаимное представление собеседников

в) поддержание связи с социумом

г) отношение к собеседнику как к средству достижения внешних по отношению к нему целей

7. Отличительной жанровой особенностью телефонного разговора является:

а) упорядочение информации

б) взаимное представление собеседников

в) отсутствие визуального контакта между коммуникантами

г) лаконичное изложение информации

8. Целью деловой беседы является

а) заключение сделки

б) подписание договора

в) достижение устной договоренности

г) знакомство деловых партнеров

9. В начале деловой беседы может быть применен:

а) гипотетический подход

б) деловой комплимент

в) прием зацепки

г) риторический вопрос

10. Правила речевого поведения, система национально-специфических, стереотипных, устойчивых формул общения, принятых и предписанных обществом для установления контактов между собеседниками называются

а) этическими нормами

б) этикетом

в) национальными традициями

г) нормами морали

11. Беседа по телефону начинается

а) с взаимного представления коммуникантов

б) с изложения сути дела

в) с приветствия

г) с вопроса: «А туда ли я попал...?»

12. Отметьте высказывание, наиболее предпочтительное в ходе деловой беседы:

а) Я считаю...

б) Вы не находите, что...

в) Это невозможно.

г) Я могу этого добиться...

13. Приветствие, характерное только для официальной обстановки:

а) Мы рады приветствовать Вас!

б) Доброе утро!

в) Здравствуйте!

г) Привет!

14. Наиболее универсальной формулой извинения является выражение:

а) Виноват, исправлюсь

б) Извините, пожалуйста

в) Извиняюсь

г) Прошу прощения

15. Нейтральной форма благодарности выражается формулой:

а) Позвольте от души поблагодарить Вас...

б) Большое спасибо

в) Сердечно благодарим вас

г) До свиданья

16. Деловое письмо - это

а) выражение уважительного отношения к другим людям

б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстоянии между двумя корреспондентами

в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

17. Что из перечисленного относится к корпоративной культуре?

а) девиз

б) логотип

в) цели

г) история организации

д) **всё перечисленное**

19. Какие стратегии ведения переговоров вам известны?

а) **позиционный торг**

б) исследование

в) компромиссный метод ведения деловых переговоров

г) метод уклонения

Критерии оценивания

Оценка за зачет является интегрированной и включает в себя оценку уровня освоения всех компетенций, формируемых в ходе изучения ДПП. Оценка соответствует уровню освоения компетенций: пороговый, продвинутой, высокий. Результаты итоговой аттестации определяются по системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценки «зачтено» заслуживает ответ слушателя, в котором полностью раскрыто теоретическое содержание заявленных вопросов. Представлен анализ практической составляющей вопроса, слушатель приводит примеры, аргументирует и соотносит теоретические знания с профессиональной сферой; использует творческий подход к решению проблемных вопросов; владеет навыками обобщения, систематизации и обоснования выводов, предложений по конкретному вопросу; использует аргументацию в ответах на вопросы членов аттестационной комиссии, что позволяет сделать вывод о понимании, готовности к дискуссии по данной проблеме, теоретическому вопросу. Практическое задание выполнено в полном соответствии с требованиями ДПП. Слушатель демонстрирует сформированность компетенций в сфере профессиональной деятельности

Оценки «не зачтено» заслуживает слушатель, который обнаруживает существенные пробелы в знании основного учебного материала, допустивший принципиальные ошибки; если слушатель не дал правильных ответов на большинство заданных вопросов членов аттестационной комиссии. Выполнение практического задания не соответствует требованиям ДПП. Слушатель демонстрирует несформированность компетенций в сфере профессиональной деятельности.