

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Шилов С.П.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
ОП.06 ЭТИКА И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ
для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм
(базовая подготовка)
Форма обучения - очная

Кульмаметьева Наталия Георгиевна. ОП.06 Этика и культура общения с клиентами. Фонд оценочных средств дисциплины для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тобольск, 2020.

Фонд оценочных средств дисциплины разработан на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, № 474.

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</u>	4
<u>2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ</u>	5
<u>3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</u>	6

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДОВ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения программы

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.06 «Этика и культура общения с клиентами» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 – Туризм (базовая подготовка).

Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.06 «Этика и культура общения с клиентами» может быть использован в профессиональной подготовке студентов по квалификации – специалист по туризму.

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина ОП.06 «Этика и культура общения с клиентами» входит в профессиональный учебный цикл.

1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

Целью курса является ведение деловой беседы, переговоров, деловых совещаний и собраний, определение и функции общения, принципы делового общения, основные стратегии общения, основные понятия об этикете. Дисциплина направлена на осуществление профессиональной подготовки специалиста по туризму.

В ходе изучения курса предполагается решить следующие задачи:

- изучение теоретических основ этики деловых отношений, включая этику деятельности организаций и руководителя;
- изучение категории «общение» как инструмента этики деловых отношений;
- изучение закономерностей делового общения и освоение навыков управления им;
- освоение навыков вербального и невербального общения;
- освоение навыков дистанционного общения с учетом этических норм телефонного разговора и культуры делового письма;
- освоение правил деловых отношений, включая правила публичного выступления, деловой беседы, собеседования, служебных совещаний.
- освоение этикета деловых отношений (в общественных местах, деловых приемах).

1.4. Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся должен приобрести компетенции:

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

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1	У1. Вести деловую беседу, деловые переговоры.	31. Определение и функции общения. 32. Принципы делового общения.

ПК 1.1	У2. Корректно вести телефонные разговоры.	33. Основные стратегии общения.
ПК 1.2	<p>У3. Использовать психологические приемы влияния на партнера.</p> <p>У4. Учитывать специфику подготовки к деловому завтраку, обеду, ужину.</p>	<p>34. Модель конфликтного общения и его последствия.</p> <p>35. Основные понятия об этикете.</p>

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

п/п	Темы дисциплины, МДК, разделы (этапы) практики, в ходе текущего контроля, вид промежуточной аттестации с указанием семестра	Код контролируемой компетенции (или её части), знаний, умений	Наименование оценочного средства (с указанием количества вариантов, заданий и т.п.)
1.	Тема 1. Предмет, основные категории и задачи делового общения	ОК1, У1, У2, У3, 31, 32, 34	Тестовые задания (количество – 25, 1 вариант, ключ)
2.	Тема 2. Типологические характеристики личности	ОК1, ПК1.1, У1, У2, У3, 31, 32, 33, 34	Письменные ответы на вопросы (количество – 7)
3.	Тема 3. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам	У1, У3, 31, 32, 33, 34	Письменные ответы на вопросы (количество – 4)
4.	Тема 6. Модель конфликтного процесса и его последствия	ПК1.1, У1, У3, 31, 32, 33, 34, 35	Коллоквиум (количество – 6 вопросов)
5.	Тема 7. Этика деловых отношений	ОК1, У1, У2, 31, 35	Работа с таблицей 1.1.
6.	Тема 8. Этикет и имидж делового человека	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, У3, 31, 32, 34	Практическое задание (работ в группах)
7.	Тема 11. Этические приемы ведения деловых встреч	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, У3, 31, 32, 33, 34, 35	Решение ситуации (количество – 1)
		ПК1.1, ПК1.2, У1, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35	Составление правил поведения в ресторане
8.	Тема 15. Этикет в компьютерных сетях	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, 31, 32, 33, 34, 35	Письменный ответ: правила сетикета (количество – 1)
9.	Тема 17. Этикет делового общения с иностранными партнерами	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35	Составление программы
10.	Форма промежуточной аттестации	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35	Зачет (количество вопросов – 34)

3. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Примерные тестовые задания (количество – 25, 1 вариант, ключ)

1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло:

- а) этика;
- б) мораль;
- в) нравственностью

2. В структуру этики входят элементы:

- а) нравы – обычай - мораль;
- б) история этики – теория морали - прикладная этика;
- в) моральное сознание – моральное поведение – моральные нормы

3. Эстетика как гуманитарная наука предполагает особый способ постижения своего предмета через:

- а) рационализацию художественного мира;
- б) переживание;
- в) описание мира при помощи символов

4. Этика – это ...

- а) наука, предметом которой является мораль;
- б) наука, предметом которой является общество;
- в) наука, предметом которой является мировоззрение

5. Профессиональная этика относится к ...

- а) теории морали;
- б) нормативной этике;
- в) прикладной этике

6. Гуманистическая этика ...

- а) включает внешнее влияние на человека с позиции власти и силы;
- б) считает, что человек не имеет своей ценности;
- в) рассматривает человека в телесно-духовной целостности

7. Авторитарная этика ...

- а) считает, что человек не имеет своей ценности;
- б) рассматривает человека в телесно-духовной целостности;
- в) считает, что цель человека – быть самим собой

8. Прикладная этика включает ...

- а) теорию морали;
- б) этику делового общения;
- в) нормативную этику

9. Деловое общение основывается на знаниях:

- а) социологии;
- б) психологии;
- и) менеджмента;
- г) логики

10. К вербальным средствам общения относятся:

- а) устная речь;

- б) письменная речь
- в) устная и письменная речь;
- г) интонации голоса

11. Невербальные средства общения:

- а) жесты;
- б) позы;
- в) мимика;
- г) все перечисленные;
- д) выражение лица

12. Восприятие образа другого человека более объективно у...

- а) человека с положительной самооценкой, адаптированного к внешней среде;
- б) эмоциональной женщины;
- в) человека авторитарного типа;
- г) конформной (склонной к приспособленчеству) личности;
- д) человека с низкой самооценкой

13. Для результативного проведения деловых встреч, бесед, переговоров:

- а) необходимо контролировать свои движения и мимику;
- б) стараться интерпретировать реакции партнера;
- в) понимать язык невербальных компонентов общения;
- г) пользоваться всеми выше перечисленными пунктами

14. Конфликт – это:

- а) борьба мнений;
- б) спор, дискуссия по острой проблеме;
- в) противоборство на основе столкновения противоположно направленных мотивов или суждений;
- г) соперничество, направленное на достижение победы в споре;
- д) столкновение противоположных позиций

15. Противоборство – это:

- а) открытое высказывание несогласия по какому-либо вопросу;
- б) столкновение интересов;
- в) нанесение взаимного ущерба;
- г) борьба мнений;
- д) соперничество по поводу какого-либо предмета

16. Необходимыми и достаточными условиями возникновения конфликта между субъектами социального взаимодействия являются:

- а) наличие у них противоположных суждений или мотивов и желание хотя бы одного из них одержать победу над другим;
- б) наличие у них противоположно направленных мотивов или суждений, а также состояние противоборства между ними;
- в) наличие у них противоположных позиций и активные действия обеих сторон по достижению своих позиций;
- г) наличие у них противоположно направленных мотивов и открытые заявления о своих требованиях;
- д) наличие противоположных интересов у каждого из них и отсутствие возможностей по их реализации.

17. Конфликтная ситуация – это:

- а) случайные столкновения интересов субъектов социального взаимодействия;
- б) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для противоборства между ними;
- в) процесс противоборства между субъектами социального взаимодействия, направленный на выяснение отношений;
- г) причина конфликта;
- д) этап развития конфликта

18. Причина конфликта – это:

- а) противоположные мотивы субъектов социального взаимодействия;
- б) стечение обстоятельств, которые проявляют конфликт;
- в) явления, события, факты, ситуации, которые предшествуют конфликту и при определенных условиях деятельности субъектов социального взаимодействия вызывают его;
- г) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- д) то, из-за чего возникает конфликт

19. То, из-за чего возникает конфликт – это:

- а) мотивы конфликта;
- б) позиции конфликтующих сторон;
- в) предмет конфликта;
- г) стороны конфликта;
- д) образ конфликтной ситуации

20. Образ конфликтной ситуации – это:

- а) то, из-за чего возникает конфликт;
- б) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия предмета конфликта;
- в) истинные внутренние побудительные силы, подталкивающие субъект социального взаимодействия к конфликту;
- г) то, о чем заявляют друг другу конфликтующие стороны;
- д) субъективное отражение в сознании субъектов конфликтного взаимодействия целей конфликта

21. Инцидент – это:

- а) стечение обстоятельств, являющихся поводом для конфликта;
- б) истинная причина конфликта;
- в) накопившиеся противоречия, связанные с деятельностью субъектов социального взаимодействия, которые создают почву для реального противоборства между ними;
- г) то, из-за чего возникает конфликт;
- д) необходимое условие конфликта

22. Стороны конфликта – это:

- а) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта или поддерживающие (явно или неявно) конфликтующих;
- б) только субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта;
- в) конкретные личности, находящиеся в состоянии конфликта;
- г) субъекты социального взаимодействия, находящиеся в состоянии конфликта и посредник (медиатор);
- д) конфликтующие стороны в переговорном процессе по разрешению конфликта

23. Вид конфликта, который характеризуется тем, что в нем сталкиваются две личности, в основе его лежат объективные противоречия и он способствует развитию соответствующей социальной системы:

- а) межличностное бурное и быстротекущее;
- б) межличностное, конструктивное;
- в) межличностное, экономическое;
- г) острое и длительное;
- д) деструктивное

24. Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в:

- а) служебной сфере
- б) сфере общения
- в) процесс взаимодействия
- г) личном плане

25. Специфической особенностью делового общения является...

- а) неограниченность во времени
- б) регламентированность
- в) отсутствие норм и правил
- г) разговор по душам

Ключ

1	а
2	в
3	а
4	а
5	в
6	в
7	в
8	а
9	б
10	а
11	г
12	а
13	г
14	д
15	д
16	в
17	б
18	в
19	в
20	д
21	а
22	а
23	б
24	а
25	б

Тема 2. Типологические характеристики личности

ОК1, ПК1.1, У1,
У2, У3, 31, 32,
33, 34

Письменные ответы на вопросы

Примерные вопросы (количество – 7):

1. Кто, по вашему мнению, прав?

«Человек есть мера всех вещей» (Протагор)

«Не надо мерить температуру общества, ставив градусник себе под мышки»
(современный политолог)

2. Что хотел сказать автор?

«Человечество не табун лошадей, который надо прокормить, а клуб, в который надо записаться» (Честертон, английский писатель).

3. Как вы объясните видимое противоречие двух утверждений:

– «Правда хорошо, а счастье лучше»

– «Платон мне друг, но истина дороже» (Сократ)

4. Объясните, почему золотое правило поведения называют золотым?

Справка. Отрицательная и положительная формулировки золотого правила: “не делай другим того, чего не хотел бы, чтобы делали тебе”; “поступай с другими так, как хотел бы, чтобы поступали с тобой”.

5. Какое из двух мнений вас больше устраивает? Почему?

– «Не в силе правда, а в правде сила»

– «Кто сильнее, тот и прав» (вариант: «Сильный всегда прав»)

6. Вопрос: «Становятся ли люди лучше, существует ли моральный прогресс?» (*Дайте развернутый ответ*)

7. Вопрос: «Как вы считаете: человек по своей природе добр, зол или не добр и не зол?» (*Дайте развернутый ответ, аргументируйте*)

Тема 3. Изучение личности делового партнера по невербальным признакам	У1, У3, 31, 32, 33, 34
--	---------------------------

Вопросы (письменно ответить, количество – 4)

1. Почему важно понимать язык телодвижений?

2. Почему язык телодвижений неоднозначен?

3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?

4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.

Тема 6. Модель конфликтного процесса и его последствия	ПК1.1, У1, У3, 31, 32, 33, 34, 35
---	--------------------------------------

Коллоквиум (количество – 6 вопросов)

1. Понятие управления конфликтом. Принципы и методы управления конфликтом.
2. Способы урегулирования (разрешения) конфликтных ситуаций.
3. Подходы к разрешению конфликта: тактики разрешения конфликта.
4. Универсальные средства разрешения конфликтов и его результаты. Негативные и позитивные методы регулирования конфликта.
5. Методы разрешения конфликтов без посредника.
6. Стили конфликтного поведения: уклонение, приспособление, сотрудничество, соперничество, компромисс, консенсус.

**Вы недавно
назначены
менеджером по
кадрам. Вы еще
плохо знаете
сотрудников
фирмы,
сотрудники еще
не знают вас в
лицо. Вы идете
на**

совещание к
генеральному
директору.
Проходите мимо
курительной
комнаты и
замечаете двух
сотрудников,
которые курят и о
чем-то оживленно
беседуют.
Возвращаясь с
совещания, которое
длилось один час,

вы опять видите тех же

сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Объясните свое поведение

Вы недавно

назначены

менеджером по

кадрам. Вы еще

плохо знаете

сотрудников
фирмы,
сотрудники еще
не знают вас в
лицо. Вы идете
на
совещание к
генеральному
директору.
Проходите мимо
курильной
комнаты и
замечаете двух
сотрудников,

которые курят и о чем-то оживленно беседуют.

Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же

сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Объясните свое
поведени
Вы недавно
назначены
менеджером по
кадрам. Вы еще
плохо знаете
сотрудников
фирмы,
сотрудники еще
не знают вас в
лицо. Вы идете
на

совещание к
генеральному
директору.
Проходите мимо
курительной
комнаты и
замечаете двух
сотрудников,
которые курят и о
чем-то оживленно
беседуют.
Возвращаясь с
совещания, которое
длилось один час,

вы опять видите тех же

сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации?

Объясните свое поведение.

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки

выполнения работ.
Не хватает
сотрудников.
Выезжая в
командировку, вы
случайно
встречаете свою
подчиненную –
молодую женщину,
которая уже две
недели находится
на больничном. Но
вы находите ее в

полном здравии.

Она

кого-то с

нетерпением

встречает в

аэропорту.

Вопрос. Как вы

поступите в этом

случае? Объясните

свое поведение

Вы недавно

назначены

менеджером по

кадрам. Вы еще
плохо знаете
сотрудников
фирмы,
сотрудники еще
не знают вас в
лицо. Вы идете
на
совещание к
генеральному
директору.
Проходите мимо
курильной
комнаты и

замечаете двух
сотрудников,
которые курят и о
чем-то оживленно
беседуют.
Возвращаясь с
совещания, которое
длилось один час,
вы опять видите тех
же
сотрудников в
курилке за беседой.
Вопрос. Как бы вы
поступили в данной

ситуации? Объясните свое п

Тема 7. Этика деловых отношений

ОК1, У1, У2, З1,
35

Работа с таблицей 1.1.

Задание: подберите правильное сочетание представленных терминов и определений друг к другу

Таблица 1.1.

Термин	Определение
1. Деловой этикет -	совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях
2. Светский этикет -	искусство красноречия
3. Деловая этика -	фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами
4. Речевая этика -	знания приличий, умение держать себя в обществе
5. Этикетная формула -	совокупность норм поведения предпринимателя
6. Риторика -	установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов

Тема 8. Этикет и имидж делового человека

ОК1, ПК1.1,
ПК1.2, У1, У3,
31, 32, 34

Практическая работа в группах

Порядок выполнения работы:

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

Оформление отчета:

1. Наименование и цель работы
2. Ответы на контрольные вопросы

3. Наглядные изображения

Используемое оборудование и материалы: бумага, цветные фломастеры, маркеры.

Форма защиты выполненной работы: устные ответы на контрольные вопросы. Рассказ о составляющих образа делового человека, согласно предоставленному заданию.

Контрольные вопросы:

1. Что такое имидж. Что такое деловой имидж?
2. Как создается имидж человека?
3. Как добиться расположения других людей?
4. Как обрести уверенность в себе?
5. Каковы общие требования этикета к культуре деловой одежды?
6. Каковы особенности внешнего вида деловых мужчин и женщин?

Примерные варианты:

I вариант

Создать образ деловой женщины для встречи с выгодными клиентами. Утром она встречает клиентов в аэропорту и сопровождает их в гостиницу. После обеда назначена встреча с клиентами в центральном офисе компании, где состоятся деловые переговоры и подписание документов. На вечер назначен торжественный ужин в ресторане, в честь подписания контракта.

Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Новосибирск

Время года: весна, апрель

Место работы: крупная компания, занимающейся поставками нефти

Возраст: 28 лет

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 83 см.
- Размер одежды 52.
- Блондинка, длинные волосы
- Голубые глаза

Составляющие для образа:

- Верхняя одежда (необходимо сопровождать клиентов по городу);
- Одежда для деловых переговоров в офисе;
- Обувь;
- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для ужина в ресторане.

II вариант

Создать образ деловой женщины для встречи с партнерами.

Утром она встречает партнеров у дверей здания, сопровождает в офис и там подробно рассказывает о работе своей туристической фирмы.

После деловой беседы сотрудница и партнеры выбирают несколько объектов, которые договариваются посетить в течение следующего дня.

На следующий день состоится встреча в ходе, которой необходимо посетить несколько туристических объектов, составить совместный план работы, а вечером в офисе в торжественной обстановке подписать деловое соглашение о сотрудничестве. Представить презентацию имиджа женщины, изобразить все составляющие на бумаге, сопроводить презентацию рассказом.

Город Краснодар

Время года: лето, июль

Место работы: крупная туристическая фирма

Возраст: 22 года

Параметры внешнего вида:

- Рост 1м 61 см
- Размер одежды 42
- Брюнетка
- Карие глаза

Составляющие для образа:

- Одежда для деловой беседы в офисе;
- Обувь;
- Украшения, аксессуары;
- Прическа;
- Макияж;
- Одежда (и другие элементы) для посещения туристических объектов;
- Одежда (и другие элементы) для торжественного подписания делового соглашения о сотрудничестве.

Тема 11. Этические приемы ведения деловых встреч	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, У3, 31, 32, 33, 34, 35
---	---

Решение ситуации (количество – 1)

У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение.

Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие.

Вопрос:

Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие? Как лучше руководителю внедрить корпоративную культуру в свою фирму?

Тема 11. Этические приемы ведения деловых встреч	ПК1.1, ПК1.2, У1, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35
---	--

Составить «Правила поведения в ресторане во время деловой встречи»

Примерный план вопросов, на которые необходимо ответить (письменно):

1. Как вести разговор
2. Как заказывать еду и напитки
3. Как справиться с возникшей неловкостью
4. Как пользоваться салфеткой
5. Как обращаться с хлебом
6. Как правильно есть, передавать блюда и приборы

Тема 15. Этикет в компьютерных сетях	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, 31, 32, 33, 34, 35
---	---

Правила этикета

Задание:

Сформулируйте 10 правил этикета – правил поведения и общения в Интернет Сети, которых, по вашему мнению, должны придерживаться большинство в Интернет-сообществах.

Тема 17. Этикет делового общения с иностранными партнерами	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34, 35
---	--

Составить «Программу приёма иностранной делегации»

Иностранные делегации (на выбор):

1. Англичане
2. Французы
3. Американцы
4. Японцы

5. Китайцы
6. Шведы
7. Итальянцы и др.

Пример «Программы приёма немецкой делегации»

УТВЕРЖДАЮ

_____ И.А. Иванов

«___» _____ 2008 г.

ПРОГРАММА

пребывания немецкой делегации в количестве 4-х человек, прибывающих в АО "Интерконтиненталь" для решения вопросов по взаимному сотрудничеству

Состав делегации: Герман фон Берг - президент фирмы "Ориент",
Эрих Крамер - руководитель отдела внешних сношений,
Фриц Вольф - руководитель отдела закупок,
Хельга Редигер - переводчик.

Срок пребывания - 2 дня.
Прибытие 06 октября 2008 г.
Убытие 08 октября 2008 г.

Ответственный за прием делегации - Виноградов Владимир Владимирович
Тел: 248-57-96

	Дата	Время	Мероприятия	Ответственные
06.10				
8.00			Встреча в аэропорту «Шереметьево-2»	Виноградов В.В.
9.00			Размещение в гостинице «Россия»	Виноградов В.В.
10.00			Визит вежливости	Иванов И.А.
12.00 – 14.00			Переговоры на фирме	Демченко Д.Н. Овсянников Е.Г. Мильчаков И.Ф.
14.00 – 15.00			Обед	Соловьева Н.И.
15.00 – 17.00			Продолжение переговоров	

17.00 – 21.00

Свободное время: посещение театра

Сидорова Т.Г.

07.10

10.00 – 14.00

Продолжение переговоров

14.00 – 15.00

Обед

Соловьева Н.И.

15.00 – 16.00

Подписание соглашения о сотрудничестве

Демченко Д.Н.

16.00 – 19.00

Свободное время: прогулка по городу

Матвеева Р.М.

21.00 – 23.00

Торжественный ужин в ресторане «Балчуг»

Дегтярев Д.Е.

08.10

10.00

Проводы в аэропорту «Шереметьево-2»

Виноградов В.В.

Начальник отдела внешнеэкономических связей *Баринов* К.И. Баринов

30 сентября 2008 года

Форма промежуточной аттестации	ОК1, ПК1.1, ПК1.2, У1, У2, У3, У4, З1, З2, З3, З4, З5
--------------------------------	--

Зачет

Примерный перечень вопросов (количество – 34)

1. Понятие «этика», «мораль», «нравственность». Их единство и различие, гуманистическое содержание.
2. Моральное поведение и моральная оценка.
3. Понятия «профессиональная этика», «деловая этика».
4. Типы сотрудников в служебном общении.
5. Учет гендерных особенностей личности.
6. Учет национальных особенностей личности.
7. Защитные механизмы личности.
8. Основные закономерности кинесики в деловом общении.
9. Основы проксемики.
10. Основы графологии.
11. Элементы гармоничного общения.
12. Определение целей и подходов к ведению спора.

13. Техника убеждения партнера.
14. Принципы ведения спора.
15. Причины конфликтов.
16. Типы конфликтных личностей.
17. Прием на работу и собеседование.
18. Подготовка к встрече.
19. Процесс собеседования.
20. Имиджи и его составляющие.
21. Одежда и аксессуары делового мужчины.
22. Одежда и аксессуары деловой женщины.
23. Приемы поиска партнеров.
24. Беседа с посетителем.
25. Этапы подготовки деловых переговоров.
26. Организационная подготовка переговоров.
27. Формирование делегации.
28. Основные правила делового этикета в процессе переговоров.
29. Работа переводчика на деловых переговорах.
30. Деловое общение и карьерный успех
31. Прием клиента и установление первоначального контакта.
32. Этикет в компьютерных сетях.
33. Деловая корреспонденция.
34. Этикет делового общения с иностранными партнерами.