

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Иркутской области
«Профессиональное училище №39 п. Центральный Хазан»

**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО- ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП 04. Деловая культура**

**ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ
39.02.01 СОЦИАЛЬНАЯ РАБОТА
базовой подготовки**

п. Центральный Хазан
2017

1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловая культура».

КОС разработаны на основании положений: программы подготовки специалистов среднего звена СПО **39.02.01 Социальная работа** базовой подготовки; Рабочей программы учебной дисциплины «Деловая культура».

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения и знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
<ul style="list-style-type: none"> -осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; -применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; -пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; -передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; -принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме -поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека; -организовывать деловое общение подчиненных 	<ul style="list-style-type: none"> - зачет; -тестирование; - экспертная оценка решения ситуационных задач - экспертная оценка оформления понятийных словарей; - анализ результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности); - экспертиза выполнения самостоятельной работы.
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
<ul style="list-style-type: none"> -правила делового общения; -этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; -основные техники и приемы общения: -правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, -инструктирования и др.; -формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы 	<ul style="list-style-type: none"> - зачет; -тестирование; - оформление понятийного словаря; - экспертная оценка решения ситуационных задач - анализ результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности); - экспертная оценка оформления понятийных

аргументации в производственных ситуациях; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; -составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж,	словарей; - экспертная оценка анализа предложенных понятий по изучаемой теме; - экспертиза выполнения самостоятельной работы.
--	---

3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Наименование элемента умений или знаний	Промежуточная аттестация
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	+
пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	+
принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;	+
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;	+
основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;	+
формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;	+
составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;	+
правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения	+

4. Соответствие заданий промежуточной аттестации освоенным умениям и усвоенным знаниям

Результаты обучения (освоенные умения и знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:	
<p>-осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета</p> <p>-применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности</p> <p>-пользоваться приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>-передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи</p>	<p>- зачет</p> <p>- тестирование;</p> <p>- анализ результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности);</p> <p>- экспертиза выполнения самостоятельной работы.</p>
<p>принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме;</p>	<p>- зачет;</p> <p>- тестирование;</p> <p>- экспертная оценка решения ситуационных задач</p> <p>- анализ результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности);</p>
<p>-поддерживать деловую репутацию;</p> <p>-создавать и соблюдать имидж делового человека;</p> <p>-организовывать деловое общение подчиненных</p>	<p>зачет</p> <p>- тестирование;</p> <p>- анализ результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности);</p> <p>- экспертиза выполнения самостоятельной работы;</p> <p>- экспертиза выполнения практикумов 1-6.</p>
В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:	
<p>-правила делового общения;</p> <p>-этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;</p> <p>- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования, инструктирования и др.;</p> <p>- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы</p>	<p>- зачет;</p> <p>-тестирование;</p> <p>- оформление понятийного словаря;</p> <p>- экспертная оценка решения ситуационных задач</p> <p>- анализ результатов своей практической работы по изучаемой теме (рефлексия своей деятельности);</p> <p>- экспертная оценка анализа предложенных понятий по изучаемой теме;</p>

<p>аргументации в производственных ситуациях; -источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; - составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары и др.;</p> <p>-правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</p>	<p>- экспертиза выполнения самостоятельной работы. - подготовка докладов, рефератов; - практикум 1-6</p>
---	--

5. Структура контрольного задания

5.1. Текст задания

ПРАКТИКУМЫ

по теме «Культура речи»

Практикум 1.

«Вербальные средства коммуникации»

Задание 1

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой

Задание 2

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

- *Творчество подобно приготовлению торта.*
- *Творчество подобно падению в грязь.*
- *Творчество подобно любви.*
- *Творчество подобно починке протекающего крана.*
- *Творчество подобно заточке топора.*

Задание 3

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.
2. Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.
3. Кран для _____ то же, что _____ для свободы.
4. Мой дом – это _____.
5. Моя работа – это _____.
6. Беспокойство – это _____.
7. Правда – это _____.
8. Власть – это _____.
9. Успех – это _____.
10. Счастье – это _____.
11. Любовь – это _____.
12. Идеалы – это _____.

13. *Размышление – это _____.*

14. *Жизнь – это _____.*

Задание 4

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

- *Чем пахнет слово «участвовать»?*
- *Каково на ощупь число «семь»?*
- *Какой вкус у голубого цвета?*
- *Как выглядит идея свободы?*
- *Какая форма у вторника?*
- *Каков вкус радости?*

Задание 5

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 6

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:

Повар, конюх, плотник.

А где мне найти такого

Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,

Усердно и очень исправно,

В год за три щелка тебе по лбу,

Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,

Стал себе почесывать лоб.

Щелк щелку ведь рознь.

Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.

Не будет нам обоим накладно...»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

· Все ли условия соглашения выполняются?

· Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».

Задание 7

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задание 8

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Задание 9

Продолжите фразы:

- Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.
- Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.
- Моя тревога _____ с каждым днем.
- Площадь засоленных почв _____ с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

Задание 10

Подберите синонимы к слову *сказал*.

Задание 11

Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*

Задание 12

«Переведите» наукообразные фразы:

- *Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.*
- *Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).*

Практикум 2.

«Комплименты в деловой коммуникации»

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент. Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя*, я думаю, нас с тобой объединяет...» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «*Имя*. Мне нравится в тебе...». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

Задания для самостоятельной работы

1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.
2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.
3. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

Практикум 3.

«Критика в деловой коммуникации»

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

Практикум 4.

«Формирование вербального имиджа»

Задание 1

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 2

Произнесите одну и ту же фразу, придавая ей прямой и противоположный смысл

1. *Рад вас видеть!*
2. *Спасибо за работу.*
3. *Приходите завтра.*
4. *Я в восторге.*
5. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
6. *Приятно было с вами поговорить.*
7. *Спасибо за комплимент.*
8. *Очень вам признателен.*
9. *Ценю вашу настойчивость.*
10. *Мне это очень нравится.*

Задание 3

Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).
4. *Ничем не могу вам помочь* (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).
5. *Вы поняли меня?* (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).
6. *До встречи!* (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).
7. *Это я!* (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).
8. *Я не могу здесь остаться* (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).
9. *Здравствуйте!* (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

Практикум 5.

«Русский речевой этикет»

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты-общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
- 2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;
- 3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

- 1) с прибывшим иностранным партнером;
- 2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа:

- принять предложение;
- выслать новые каталоги;
- принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

Практикум 6.

«Общение по телефону»

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

- расположить к себе клиента;
- убедить его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 4

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство. Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов. Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Задание 5

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Задание 6

Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

5.2. Перечень теоретических вопросов к итоговой аттестации по учебной дисциплине

1. Понятие делового общения.
2. Виды, сферы и формы делового общения.
3. Функции восприятия в межгрупповом и межличностном общении.
4. Невербальные средства общения.
5. Основные элементы вербального общения, их характеристика.
6. Роль обратных связей в передаче информации.
7. Морально-психологический климат коллектива.
8. Причины возникновения конфликтов. Их типология.
9. Основные стадии протекания конфликтов.
10. Методы урегулирования конфликтных ситуаций.
11. Стрессы и стрессовые ситуации.
12. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.
13. Деловой этикет.
14. Основные правила этикета в деловом общении.
15. Этика делового общения.
16. Особенности национальной этики.
17. Визитная карточка в деловой жизни.
18. Деловая беседа и ее функции.
19. Основные этапы деловой беседы.
20. Правила ведения телефонного разговора.
21. Деловое совещание.
22. Подготовка к переговорам.
23. Ведение переговоров.
24. Тактические приемы ведения переговоров.
25. Имидж делового человека.
26. Понятие устной деловой речи.
27. Функциональные стили речи, их характерные особенности.
28. Психологические особенности публичного выступления.
29. Коммуникативные качества речи.
30. Основные виды аргументов в деловом общении.
31. Деловой протокол.
32. Культура официальной переписки.
33. Состав реквизитов документов, их оформление.
34. Основные типы служебных документов.
35. Деловые письма.
36. Правила этикета в практике делового письма.

5.3. ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

1. Темы рефератов:

1. Ветхозаветная этика и Нагорная проповедь.
2. Традиции демократии в древних Афинах.
3. Рыцарская культура и крестовые походы.
4. Домострой. Этикет в Древней Руси.
5. Русский национальный характер, его особенности, проявляющиеся в этикетном поведении.
6. Этикет при дворе Людовика XIV.
7. Этикет в России при Петре Первом и Екатерине Второй.
8. Национальные особенности невербального языка (по выбору студента).
9. Этикет о подарках.
10. Цветы - универсальный подарок.
11. Проблемы феминизма и сексизма.
12. Мужские аксессуары.
13. Женский бизнес-стиль.
14. Сервировка банкетного стола.
15. Правила поведения за банкетным столом.
16. Культура винопития.

5.4. Время на подготовку

выполнение 4 часа 00 мин.

Оформление и сдача 30 мин.

Всего 4 часа 30 мин.

Критерии оценки

За не правильный ответ на вопросы или неверное решение задачи выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

1 задание – 0,5 балла (10%)

2 задание 1 балл (20%)

3 задание 1 балл (20%)

4 задание – 1 балл (20%)

5 задание 1,5 балла (30%).

За допущенные неточности в ответах при выполнении задания или решения задач отнимается 0,1 балла (за каждый недочёт).

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	Отлично
80 ÷ 89	4	Хорошо
70 ÷ 79	3	Удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

