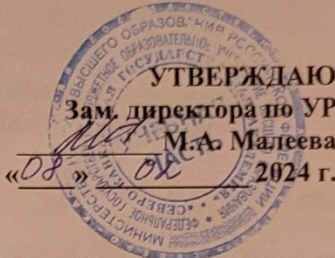


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»
СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
М.А. Малеева
«08» 08 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

специальность 43.02.17 Технологии индустрии красоты

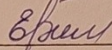
Черкесск, 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.17 Технологии индустрии красоты, направление подготовки - 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик:
СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчик:
Карданова М.Б., преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»
от «06» 02 2024 г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы  Е.В. Батракова

Рекомендована методическим советом колледжа
от «08» 02 2024 г. протокол № 3

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП.06 ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Деловые и профессиональные коммуникации» является обязательной частью общепрофессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты. Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01– ОК 04.

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным;

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности контекстам;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения

и знания

Код ОК	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	Применять знания по деловой и профессиональной коммуникации для профессионального и личностного развития: - соблюдать принципы деловой коммуникации - взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения - выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами - находить решения в конфликтных ситуациях - безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях - управлять и развивать профессиональное сообщество - соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста по найму)	Виды деловой коммуникации Типология клиентов Партнерские отношения, правила проведения переговоров Основы конфликтологии Способы коммуникации в цифровой среде Понятие о профессиональных сообществах Профессиональная коммуникация на рабочем месте

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	74
Самостоятельная работа	4
Консультации	-
Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	68
в том числе:	
лекции, уроки	36
практические занятия	32
лабораторные занятия	-
Промежуточная аттестация (ДЗ)	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Раздел 1. Виды деловой коммуникации			
Тема 1.1. Понятие деловой коммуникации	Содержание учебного материала: Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации; Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное Система основных регуляторов делового общения Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация	4	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	Практические работы и лабораторные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Раздел 2. Основы клиентоведения		
Тема 2.1. Типология клиентов	Содержание учебного материала Классификация типов клиентов Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся) Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность) Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста Структура клиентской базы	6	ОК 01 ОК 02
	Практические работы и лабораторные работы Практическая работа №1 Разработать аргументы продажи клиенту косметической услуги		
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
	Тема 2.2. Партнерство	Содержание учебного материала	
Переговоры и партнерство. Основные понятия			

	Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры. Принципы эффективной презентации		ОК 04
	Практические работы и лабораторные работы		
	Практическая работа №2 Составить лонг-лист потенциальных партнеров для специалиста индустрии красоты	4	
	Практическая работа №3 Разработать и провести презентацию косметического продукта (услуги) для потенциальных партнеров	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3. Управление конфликтом	Содержание учебного материала		ОК 01
	Основы конфликтологии: причины негатива, способы работы с негативом Понятие репутации, влияние на репутацию негативных и позитивных отзывов	4	ОК 03 ОК 04
	Практические работы и лабораторные работы		
	Практическая работа №4 Кейс по конфликтной ситуации между специалистом индустрии красоты и клиентом	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 3. Цифровая коммуникация			
Тема 3.1. Эффективная коммуникация в цифровой среде	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 02 ОК 03
	Законное регулирование коммуникации в цифровой среде Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде Информационная безопасность в цифровой среде Принципы речевой организации web-текста		
	Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент		
	Практические работы и лабораторные работы		
	Практическая работа №5 Описать идею вовлекающего контента страницы специалиста индустрии красоты в выбранной социальной сети	6	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	

Раздел 4 Методология построения сообщества			
Тема 4.1. Коммуникация в сообществе	Содержание учебного материала	6	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04
	Основы образования сообществ Классификация сообществ и разные подходы к управлению Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов Комьюнити – планирование: привлечение первых участников, принципы сообщества, типы личностей и роли в команде, активация ядра сообщества, правила и модерирование, традиции сообщества, работа с неактивными участниками, закрытие сообщества		
	Практические работы и лабораторные работы		
	Практическая работа №6 Разработать план формирования сообщества для специалиста индустрии красоты	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 5. Профессиональная коммуникация			
Тема 5.1. Профессиональная коммуникация на рабочем месте специалиста (работающего по найму)	Содержание учебного материала	4	ОК 01 ОК 03 ОК 04
	Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации Понятие субординации, должностной роли Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжений, требований и регламентов Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.		
	Практические работы и лабораторные работы		
	Практическая работа №7 Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость	4	
Самостоятельная работа		4	
Промежуточная аттестация (ДЗ)		2	
Всего:		74	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет, оснащенный оборудованием: Рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 16 шт., стул ученический – 32 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт. Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, плакаты
Технические средства обучения: компьютер в сборе (в подсобке); принтер; мультимедийный проектор, настенный экран, ноутбук

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Деревянкин, Е. В. Деловое общение : учебное пособие для СПО / Е. В. Деревянкин ; под редакцией О. В. Мезенцевой. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 46 с. — ISBN 978-5-4488-0431-1, 978-5-7996-2823-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/87797.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Бабаева, Т. Б. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. Б. Бабаева. — Таганрог : Таганрогский институт управления и экономики, 2020. — 132 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/108085.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/108085>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: виды деловой коммуникации; типология клиентов; партнерские отношения, правила проведения переговоров; основы конфликтологии; способы коммуникации в цифровой среде; понятие о профессиональных сообществах; профессиональная коммуникация на рабочем месте</p>	<p>Применять знания о типологии клиентов о проведении переговоров Демонстрировать знания об основах конфликтологии о способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе</p>	<p>Тесты для проведения текущего контроля. Вопросы к дифференцированному зачету</p>
<p>Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины: соблюдать принципы деловой коммуникации взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами находить решения в конфликтных ситуациях безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях управлять и развивать профессиональное сообщество соблюдать правила профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</p>	<p>Применять умения при: коммуникации в деловой среде; при взаимодействии с клиентом на основе типологии и клиентоведения; при выстраивании партнерских отношений со стейкхолдерами; при решении в конфликтных ситуациях; при реализации стратегии продвижения в социальных сетях; при управлении и развитии профессионального сообщества; при профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</p>	

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»
СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

**Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
образовательной программы**

**по учебной дисциплине
Деловые и профессиональные коммуникации**

по специальности 43.02.17 Технологии индустрии красоты

**форма проведения оценочной процедуры
дифференцированный зачет**

Черкесск, 2024

I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Деловые и профессиональные коммуникации».

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.17 Технологии индустрии красоты

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверке.

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none">- принимать соблюдение принципов деловой коммуникации;- взаимодействовать с клиентом на основе типологии и клиентоведения выстраивать партнерские отношения со стейкхолдерами;- находить решения в конфликтных ситуациях безопасно и эффективно реализовать стратегию продвижения в социальных сетях- управлять и развивать профессиональное сообщество;- принимать соблюдение правил профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму) <p>Знать.</p> <ul style="list-style-type: none">- типологию клиентов- проведение переговоров- основах конфликтологии- способах коммуникации в цифровой среде; на рабочем месте, в коллективе коммуникации в деловой среде; при взаимодействии с клиентом на основе типологии и клиентоведения; при выстраивании партнерских отношений со стейкхолдерами; при решении в конфликтных ситуациях; при реализации стратегии продвижения в социальных сетях; при управлении и развитии профессионального сообщества; при профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму) <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Применять знания о типологии клиентов, о проведении переговоров, демонстрировать знания об основах конфликтологии о способах коммуникации в цифровой среде, на рабочем месте, в коллективе.</p> <p>умения коммуникации в деловой среде, при взаимодействии с клиентом на основе типологии и клиентоведения; при выстраивании партнерских отношений со стейкхолдерами; при решении в конфликтных ситуациях; при реализации стратегии продвижения в социальных сетях; при управлении и развитии профессионального сообщества; при профессиональной коммуникации на рабочем месте (в качестве специалиста, по найму)</p>	<p>Тесты для проведения текущего контроля.</p> <p>Вопросы к дифференцированному зачету</p>

<p>применительно к различным контекстам; ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</p> <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;</p> <p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.</p>		
--	--	--

ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ДЕЛОВЫЕ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Компетенции:

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Закрытые тесты учебной дисциплины «Деловые и профессиональные коммуникации».

№ п\п	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.		<p>Многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми — это процесс:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. общения 2. понимания 3. восприятия 	ОК 04
2.		<p>Человек, который обычно весьма активен, предпочитает идти к разрешению конфликта своим определенным путем, используя стиль:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. приспособления 2. конкуренции 3. компромисса 	ОК 04
3.		<p>Прямое деловое общение характеризуется:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ответными реакциями собеседников 2. общением в пределах видимости 3. непосредственным речевым контактом 	ОК 04

4.		Во многих случаях, имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, а именно правильного выбора своей: 1. модели поведения 2. заинтересованности в отношениях с другими 3. способности к общению	ОК 04
5.		Акцент в подтверждающих вопросах делают на: 1. наиболее сложной проблеме 2. вновь возникших вопросах 3. том, что связывает партнеров	ОК 04
6.		При авторитарном стиле ведения совещания руководитель: 1. допускает возражения 2. уверенно держит бразды правления 3. ищет поддержку среди коллег	ОК 04
7.		Хорошая репутация бизнесмена базируется, в первую очередь, на профессионализме и: 1. вежливости 2. привлекательном имидже 3. деловой обязательности	ОК 04
8.		Цель формального приема в начале переговоров: 1. создать атмосферу взаимопонимания 2. высказать точку зрения своей стороны 3. выслушать точку зрения партнеров	ОК 04
9.		В деловой этике осознание невозможности немедленного преодоления слабости партнера, его недостатков - это проявление принципа: 1. сознательности 2. постепенности 3. терпимости	ОК 04
10.		Коммуникативная сторона общения: 1. взаимопонимание участников общения 2. обмен информацией между людьми 3. организация взаимодействия между людьми	ОК 04
11.		Стратегия мягкого подхода к переговорам состоит в том, чтобы: 1. избегать конфронтации 2. избегать личных оскорблений 3. мягко, но неуклонно отстаивать свою позицию	ОК 01
12.		Термин «этика» ввел: 1. Сократ 2. Аристотель 3. Демокрит	ОК 01
13.		Повторение собеседником вашего вопроса - это вопросы: 1. однополюсные 2. риторические 3. зеркальные	ОК 01
14.		Этика - это философская дисциплина, изучающая: 1. развитие человеческого общества	ОК 01

		<ul style="list-style-type: none"> 2. внутреннюю природу человека 3. мораль и нравственность 	
15.		<p>Видение себя глазами партнера по общению - это:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. рефлексия 2. отчуждение 3. идентификация 	ОК 01
16.		<p>Сбору сведений по проблеме переговоров способствуют вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. однополюсные 2. информационные 3. для ориентации 	ОК 01
17.		<p>Эмпатия - это постижение эмоционального состояния человека в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. размышлений 2. взаимодействия 3. сопереживания 	ОК 01
18.		<p>Деловая этика представляет собой:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. личное поведение человека 2. совокупность принципов поведения людей 3. деловые отношения предпринимателей 	ОК 01
19.		<p>Альтернативные вопросы предоставляют не более ... вариантов выбора:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. пяти 2. двух 3. трех 	ОК 01
20.		<p>Теория речи, искусство речи и ораторское мастерство - области знаний, которые охватывает понятие:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. «интроверсия» 2. «риторика» 3. «лингвистика» 	ОК 01
21.		<p>Термин «коммуникация» прежде всего употребляется в смысле:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. специфической формы взаимодействия людей в трудовой деятельности 2. хозяйственных сооружений 3. транспортной инфраструктуры 	ОК 02
22.		<p>Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. афоризмы 2. вульгаризмы 3. эпитеты 	ОК 01
23.		<p>Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. эпитизмы 2. афоризмы 3. варваризмы 	ОК 03
24.		<p>Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. эпитизмы 2. жаргонизмы 	ОК 03

		3. афоризмы	
25.		Примером письменного койне как языка средневековой науки является: 1. английский язык 2. немецкий язык 3. латынь	ОК 03
26.		Модель, которая трактует эффект воздействия маркетинговых коммуникаций с точки зрения трех фаз отношений потребителя к продукту, называется моделью: 1. простого воспроизводства 2. «иерархии эффектов» 3. реализации	ОК 03
27.		Разрушение коммуникаций Винер назвал: 1. энтропией 2. антропией 3. интропией	ОК 03
28.		Любое вербальное и невербальное общение как минимум двух людей называют: 1. диалогом 2. транзакциями 3. трансактами	ОК 03
29.		Какую задачу вы поставите перед собой в случае общения с клиентом, который несколько раз обращался по поводу одной и той же проблемы? 1. Скажу ему, что ничего не могу поделать 2. Буду стараться найти решение проблемы 3. Просто отвечу на его вопросы	ОК 03
30.		Что вы сделаете, если увидите, что клиент теряет терпение? 1. Буду спокойно продолжать работу 2. Попытаюсь ускорить процесс 3. Забыю на его проблемы	ОК 03
31.		Что вы считаете наиболее важным при взаимодействии с клиентами? 1. Быстро закончить работу 2. Перейти к компромиссу 3. Удовлетворить нужды клиента	ОК 03
32.		Как вы обычно реагируете на негативные отзывы клиентов? 1. Игнорирую 2. Принимаю критику и стараюсь улучшить работу 3. Злюсь и доказываю свою правоту	ОК 03
33.		Что бы вы сделали, если бы у клиента была срочная проблема, которую вы не могли решить сами? 1. Скажу ему, что ничего не могу сделать 2. Передам его проблему другому специалисту или менеджеру 3. Проигнорирую его проблему	ОК 03
34.		Что вы делаете, если клиент предлагает неоправданный запрос или требование?	ОК 03

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Откажусь, не обсуждая дальше 2. Просто приму его запрос, не задумываясь о последствиях 3. Попытаюсь найти альтернативное решение, которое устроит обе стороны 	
35.		<p>Что вы делаете, когда клиент приходит с проблемой, которую вы ранее не сталкивались?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Скажу ему, что не могу помочь 2. Поищу информацию или попрошу помощи у коллег, чтобы решить проблему 3. Просто дам ему стандартный ответ 	ОК 03
36.		<p>Как вы обычно реагируете, когда клиент просит о скидке или дополнительных бонусах?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отказываю без обсуждения 2. Обсуждаю с ним возможные варианты и при необходимости консультируюсь с руководством 3. Просто дам ему то, что он хочет 	ОК 03
37.		<p>Если вы знаете, что клиент неправ, вы...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сразу же скажете ему об этом 2. Вежливо обсудите с ним проблему, пытаюсь объяснить свою точку зрения 3. Просто примите его мнение, чтобы избежать конфликта 	ОК 03
38.		<p>Как вы относитесь к работе с трудными клиентами?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стараюсь избегать таких клиентов 2. Воспринимаю это как вызов и возможность улучшить свои навыки 3. Стараюсь как можно скорее закончить работу с ними 	ОК 04
39.		<p>Если клиент злится на вас, вы...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Злитесь в ответ 2. Сохраняете спокойствие и стараетесь понять причину его недовольства 3. Игнорируете его эмоции и продолжаете работу 	ОК 04
40.		<p>Как вы предложите продукт или услугу клиенту?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Просто расскажу ему об этом 2. Сначала узнаю о его нуждах и предложу наилучший вариант 3. Навязываю продукт, несмотря на его интересы 	ОК 04
41.		<p>Как вы относитесь к работе в команде для удовлетворения потребностей клиента?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предпочитаю работать самостоятельно 2. Готов сотрудничать с коллегами для лучшего результата 3. Считаю, что другие должны делать свою работу 	ОК 04
42.		<p>Что вы считаете важнее всего в обслуживании клиентов?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Быстро выполнить задачу 2. Удовлетворить потребности и ожидания клиента 3. Заработать как можно больше денег 	ОК 04
43.		<p>Какую роль играет удовлетворенность клиента в вашей</p>	ОК 04

		<p>работе?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Не важно, главное выполнить работу 2. Важно, но есть и другие факторы 3. Это ключевой фактор успеха моей работы 	
44.		<p>Как вы обычно реагируете на жалобы клиентов?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стараюсь разобраться в ситуации и найти решение 2. Игнорирую их 3. Обвиняю клиента 	ОК 04
45.		<p>Что вы делаете, когда клиент не может определиться с выбором?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Давлю на него, чтобы он скорее сделал выбор 2. Помогаю ему, задавая вопросы и предлагая варианты 3. Оставляю его одного с проблемой 	ОК 04
46.		<p>Как вы относитесь к обучению и развитию в области обслуживания клиентов?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Не вижу в этом необходимости 2. Считаю это важным элементом профессионального роста 3. Предпочитаю сосредоточиться на других аспектах работы 	ОК 01
47.		<p>Что бы вы сделали, если бы клиент предложил вам подарок или бонус за хорошую работу?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверил бы соответствие такого действия политике компании 2. Принял бы без колебаний 3. Отказался бы, несмотря на свои заслуги 	ОК 01
48.		<p>Как бы вы общались с клиентом, который говорит на языке, который вы не знаете очень хорошо?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отказался бы от общения 2. Попытался бы использовать доступные средства (например, переводчик) для общения 3. Просто притворился бы, что понимаю его 	ОК 01
49.		<p>Электронная коммуникация - это...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. общение с помощью электронных средств. 2. обмен информацией между компьютерными сетями. 3. правила установления связи между двумя компьютерами в сети. 	ОК 02
50.		<p>Укажите аппаратное обеспечение, необходимое для видеообщения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. микрофон 2. веб-камера 3. сканер 4. звуковая карта 5. плоттер 6. колонки 	ОК 02
51.		<p>Комплекс аппаратных и программных средств, позволяющих компьютерам обмениваться данными - это...</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. адаптеры 	ОК 02

		<ul style="list-style-type: none"> 2. магистраль 3. компьютерная сеть 4. интерфейс 	
52.		<p>Web-страницы имеют расширение</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. *.web 2. *.www 3. *.exe 4. *.htm 5. *.txt 	ОК 02
53.		<p>IP-телефония - это...</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. общение по телефону через Интернет; 2. общение по мобильному телефону; 3. способ подключения к Интернет; 4. система обмена информацией между абонентами компьютерной сети; 	ОК 02
54.		<p>К правовым методам, обеспечивающим информационную безопасность, относятся:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Разработка аппаратных средств обеспечения правовых данных 2. Разработка и установка во всех компьютерных правовых сетях журналов учета действий 3. Разработка и конкретизация правовых нормативных актов обеспечения безопасности 	ОК 02
55.		<p>Основными источниками угроз информационной безопасности являются все указанное в списке:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Хищение жестких дисков, подключение к сети, инсайдерство 2. Перехват данных, хищение данных, изменение архитектуры системы 3. Хищение данных, подкуп системных администраторов, нарушение регламента работы 	ОК 02
56.		<p>Виды информационной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Персональная, корпоративная, государственная 2. Клиентская, серверная, сетевая 3. Локальная, глобальная, смешанная 	ОК 02
57.		<p>Цели информационной безопасности – своевременное обнаружение, предупреждение:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. несанкционированного доступа, воздействия в сети 2. инсайдерства в организации 3. чрезвычайных ситуаций 	ОК 02
58.		<p>Основные объекты информационной безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Компьютерные сети, базы данных 2. Информационные системы, психологическое состояние пользователей 3. Бизнес-ориентированные, коммерческие системы 	ОК 02
59.		<p>Основными рисками информационной безопасности являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Искажение, уменьшение объема, перекодировка информации 2. Техническое вмешательство, выведение из строя оборудования сети 3. Потеря, искажение, утечка информации 	ОК 02

60.		<p>К основным принципам обеспечения информационной безопасности относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Экономической эффективности системы безопасности 2. Многоплатформенной реализации системы 3. Усиления защищенности всех звеньев системы 	ОК 02
61.		<p>Основными субъектами информационной безопасности являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. руководители, менеджеры, администраторы компаний 2. органы права, государства, бизнеса 3. сетевые базы данных, фаерволлы 	ОК 02
62.		<p>К основным функциям системы безопасности можно отнести все перечисленное:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Установление регламента, аудит системы, выявление рисков 2. Установка новых офисных приложений, смена хостинг-компании 3. Внедрение аутентификации, проверки контактных данных пользователей 	ОК 02
63.		<p>Принципом информационной безопасности является принцип недопущения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Неоправданных ограничений при работе в сети (системе) 2. Рисков безопасности сети, системы 3. Презумпции секретности 	ОК 02
64.		<p>Принципом политики информационной безопасности является принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Невозможности миновать защитные средства сети (системы) 2. Усиления основного звена сети, системы 3. Полного блокирования доступа при риск-ситуациях 	ОК 02
65.		<p>Принципом политики информационной безопасности является принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Усиления защищенности самого незащищенного звена сети (системы) 2. Перехода в безопасное состояние работы сети, системы 3. Полного доступа пользователей ко всем ресурсам сети, системы 	ОК 02
66.		<p>Принципом политики информационной безопасности является принцип:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разделения доступа (обязанностей, привилегий) клиентам сети (системы) 2. Одноуровневой защиты сети, системы 3. Совместимых, однотипных программно-технических средств сети, системы 	ОК 02
67.		<p>К основным типам средств воздействия на компьютерную сеть относится:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Компьютерный сбой 2. Логические закладки («мины») 	ОК 02

		3. Аварийное отключение питания	
68.		<p>Когда получен спам по e-mail с приложенным файлом, следует:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прочитать приложение, если оно не содержит ничего ценного – удалить 2. Сохранить приложение в парке «Спам», выяснить затем IP-адрес генератора спама 3. Удалить письмо с приложением, не раскрывая (не читая) его 	ОК 02
69.		<p>ЭЦП – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Электронно-цифровой преобразователь 2. Электронно-цифровая подпись 3. Электронно-цифровой процессор 	ОК 02
70.		<p>Наиболее распространены угрозы информационной безопасности корпоративной системы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Покупка нелегального ПО 2. Ошибки эксплуатации и неумышленного изменения режима работы системы 3. Сознательного внедрения сетевых вирусов 	ОК 02
71.		<p>Наиболее распространены угрозы информационной безопасности сети:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Распределенный доступ клиент, отказ оборудования 2. Моральный износ сети, инсайдерство 3. Сбой (отказ) оборудования, нелегальное копирование данных 	ОК 02
72.		<p>Наиболее распространены средства воздействия на сеть офиса:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Слабый трафик, информационный обман, вирусы в интернет 2. Вирусы в сети, логические мины (закладки), информационный перехват 3. Компьютерные сбои, изменение администрирования, топологии 	ОК 02
73.		<p>Утечкой информации в системе называется ситуация, характеризующаяся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Потерей данных в системе 2. Изменением формы информации 3. Изменением содержания информации 	ОК 02
74.		<p>Свойствами информации, наиболее актуальными при обеспечении информационной безопасности являются:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Целостность 2. Доступность 3. Актуальность 	ОК 02
75.		<p>Угроза информационной системе (компьютерной сети) – это:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вероятное событие 2. Детерминированное (всегда определенное) событие 3. Событие, происходящее периодически 	ОК 02
76.		<p>Информация, которую следует защищать (по нормативам, правилам сети, системы) называется:</p>	ОК 02

		1. Регламентированной 2. Правовой 3. Защищаемой	
77.		Разновидностями угроз безопасности (сети, системы) являются все перечисленное в списке: 1. Программные, технические, организационные, технологические 2. Серверные, клиентские, спутниковые, наземные 3. Личные, корпоративные, социальные, национальные	ОК 02
78.		Окончательно, ответственность за защищенность данных в компьютерной сети несет: 1. Владелец сети 2. Администратор сети 3. Пользователь сети	ОК 02
79.		Политика безопасности в системе (сети) – это комплекс: 1. Руководств, требований обеспечения необходимого уровня безопасности 2. Инструкций, алгоритмов поведения пользователя в сети 3. Нормы информационного права, соблюдаемые в сети	ОК 02
80.		Наиболее важным при реализации защитных мер политики безопасности является: 1. Аудит, анализ затрат на проведение защитных мер 2. Аудит, анализ безопасности 3. Аудит, анализ уязвимостей, риск-ситуаций	ОК 02

Открытые тесты учебной дисциплины «Деловые и профессиональные коммуникации».

№ п/п	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.		Продолжите фразу В основе успеха человека в общении лежит _____	ОК 04
2.		Продолжите фразу Фактор, который не влияет на невербальный язык _____	ОК 04
3.		Продолжите фразу Цель _____ эмпатического слушания	ОК 04
4.		Продолжите фразу По мнению психологов, постоянное манипулирование приводит _____	ОК 04
5.		Продолжите фразу Гендерные _____ стереотипы обусловлены _____	ОК 04

6.		Продолжите фразу Суждения, которые используют, чтобы доказать истинность _____ другого суждения _____	ОК 04
7.		Продолжите фразу Правила телефонного этикета способствуют _____	ОК 04
8.		Продолжите фразу Целью деловой беседы не является _____	ОК 04
9.		Продолжите фразу Особенности делового общения _____	ОК 04
10.		Продолжите фразу Слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека _____	ОК 04
11.		Продолжите фразу Приемы, вынуждающие партнера по переговорам идти на уступки путем создания определенных _____ ситуаций _____ или обмана _____	ОК 03
12.		Продолжите фразу Средства общения, к которым относятся мимика, жесты, _____ поза, _____ интонация, называются _____	ОК 03
13.		Продолжите фразу Триединый процесс, который включает восприятие, осмысление и понимание речи, называется _____	ОК 03
14.		Соотнесите факторы, позволяющие произвести впечатление, и их содержание	ОК 03
		1. манеры поведения	А пропорции фигуры, походка, мимика, украшения
		2. внешний вид	Б поведение, связанное с выполнением служебных обязанностей
		3. культура речи	В умение употреблять языковые средства в соответствии с целями и условиями общения
		4. знание правил делового	Г формы общения,

		этикета	особенности отношения к окружающим	
15.		Соотнесите барьеры восприятия и способы их преодоления		ОК 03
		1. негативная установка к вам или вашей фирме	А. скрыть внутреннюю неприязнь	время и конструктивными предложениями изменить несправедливое отношение Г. перенести разговор на другое время
		2. плохое настроение партнера	Б. сократить время общения	
		3. состояние здоровья партнера	В. спокойствием и конструктивными предложениями изменить несправедливое отношение	
		4. неопрятность партнера, его рабочего места	Г. перенести разговор на другое время	
16.		Соотнесите приемы рефлексивного слушания и их цели		ОК 03
		1. перефразирование	А. получить дополнительную информацию	итог идеям Г. проверить точность услышанного
		2. расспрашивание	Б. выразить понимание эмоций говорящего	
		3. резюмирование	В. подвести основным сказанного	
		4. отражение чувств	Г. проверить точность услышанного	
17.		Продолжите фразу Объект _____ конфликтологии являются _____		ОК 03
18.		Продолжите фразу Блокирование отрицательных эмоций, вытеснение из сознания связей между эмоциональными переживаниями и их источником _____		ОК 03
19.		Допишите Вы ведете переговоры. Партнер опоздал на встречу на 8 минут. Ваша реакция _____		ОК 03
20.		Допишите При _____ телефонном _____ звонке следует _____ _____		ОК 03
21.		Продолжите фразу Вид общения направленный на достижение предметной договоренности или определенной цели _____		ОК 03
22.		Допишите Организация совместной деятельности, поиск _____		ОК 02

		средств повышения эффективности сотрудничества – это _____ уровень общения											
23.		Продолжите фразу: одновременное общение нескольких абонентов в сети Интернет с помощью голосовой или видеосвязи - это Запишите ответ: _____	ОК 02										
24.		Продолжите фразу: Этот вид коммуникации считается наиболее формальным в деловом мире Запишите ответ: _____	ОК 02										
25.		Продолжите фразу: электронная почта (email) в контексте деловых коммуникаций Запишите ответ: _____	ОК 02										
26.		Продолжите фразу: Онлайн-публикации сотрудников о компании и ее деятельности - это	ОК 02										
27.		Впишите ответ: _____ фактор оказывает влияние на успешное проведение деловых переговоров	ОК 02										
28.		Впишите ответ: _____ стиль общения наиболее эффективен при необходимости принятия быстрых решений	ОК 02										
29.		Впишите ответ: _____ стиль коммуникации предпочтителен в профессиональной среде	ОК 02										
30.		Приписывание причин поведения другому человеку называется каузальной атрибуцией, соотнесите определения: <table border="1" data-bbox="544 1529 1294 2067"> <tr> <td>1. Личностная атрибуция</td> <td>а) получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается</td> </tr> <tr> <td>2. Обстоятельственная атрибуция</td> <td>б) отчислили из образовательного учреждения – сам виноват</td> </tr> <tr> <td>3. Стимульная атрибуция</td> <td>в) опоздал на занятия – транспорт плохо ходит</td> </tr> <tr> <td>4. Внутренняя атрибуция</td> <td>г) билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой</td> </tr> <tr> <td>5. Внешняя атрибуция</td> <td>д) успех на экзамене однокурсника – высокие</td> </tr> </table>	1. Личностная атрибуция	а) получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается	2. Обстоятельственная атрибуция	б) отчислили из образовательного учреждения – сам виноват	3. Стимульная атрибуция	в) опоздал на занятия – транспорт плохо ходит	4. Внутренняя атрибуция	г) билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой	5. Внешняя атрибуция	д) успех на экзамене однокурсника – высокие	ОК 02
1. Личностная атрибуция	а) получил «неуд» на экзамене – виноват преподаватель, потому что придирается												
2. Обстоятельственная атрибуция	б) отчислили из образовательного учреждения – сам виноват												
3. Стимульная атрибуция	в) опоздал на занятия – транспорт плохо ходит												
4. Внутренняя атрибуция	г) билет достался легкий, во время экзамена удалось воспользоваться шпаргалкой												
5. Внешняя атрибуция	д) успех на экзамене однокурсника – высокие												

			умственные способности, старание, упорство и т.д	
31.		Соотнесите виды общения с их определением: 1. «Контакт масок» а) нет стремления понять человека, не учитываются его индивидуальные особенности 2. Прimitивное общение б) обеспечивающее успех какого-либо дела и создающее условия для сотрудничества людей 3. Формально-ролевое общение в) общение без предметное, люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях 4. Деловое общение г) характеризуется «нужностью», т.е. человек оценивает другого как нужный или ненужный объект 5. Светское общение д) вместо знания о личности собеседника ограничиваются знанием его социальной роли		ОК 02
32.		Распределите виды общения по используемым знаковым системам: 1. Вербальное общение 2. Невербальное общение а) слова б) мимика в) словосочетания г) интонация д) вздохи е) предложения ж) рукопожатия з) письменность к) дистанция		ОК 02
33.		Определите основные психологические типы и соотнесите: 1) Личность 2) Индивидуальность а) включен в систему общественных отношений; б) формируется в общении, совместной деятельности; в) наделен своеобразными физическим и физиологическими качествами; г) наделен своеобразными психологическими и социальными качествами.		ОК 01
34.		Исключите лишнее Психика – это ... 1. Субъективный образ объективного мира; 2. Наши ощущения и восприятие, память и представления, мышление и фантазия, чувства и воля. 3. Внутренний мир личности, который возникает в процессе взаимодействия человека с окружающим миром, в процессе активного		

		отражения этого мира. 4. Внутренний, субъективный мир человека, который возникает в ходе активного отражения внешнего объективного мира. 5. Зеркальное отражение объективного мира.	
35.		Продолжите фразу: Способ открытого коллективного обсуждения проблем _____	ОК 01
36.		Впишите ответ Успешность работы фирмы зависит от _____ руководителя.	ОК 01
37.		Продолжите фразу Целостный комплекс знаков (речевых, поведенческих и т.д.), направленных на создание определенного образа, — это: _____	ОК 01
38.		Продолжите фразу При составлении протокола должна быть обеспечена _____ его: _____	ОК 01
39.		Пользователь зарегистрировал на сайте yandex.ru новую почту со следующим именем: svetozar. Запишите его адрес электронной почты.	ОК 01
40.		Исключите лишнее Основные правила сетевого этикета: 1. сразу сообщите как вас зовут, где живете и учитесь 2. ясно идентифицируйте себя 3. не допускайте спама 4. не надейтесь на полную конфиденциальность переписки 5. в сети можно вести себя как угодно и писать что угодно	ОК 01

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Сущность и понятие коммуникации, деловой коммуникации;
2. Виды деловой коммуникации: контактное-дистантное, непосредственное опосредованное, устное-письменное, межличностное-публичное
3. Система основных регуляторов делового общения
4. Деловой имидж, вербальная и невербальная коммуникация
5. Классификация типов клиентов
6. Мотивы клиента и характеристика приверженности к салону красоты/специалисту индустрии красоты (лояльные, «слепые», переключающиеся)
7. Потребительские стереотипы, управление восприятием клиента
8. Разновидности влияния на клиента: объективные (музыка, интерьер, запахи, оформление), субъективные (вербальные и невербальные способы коммуникации; вежливость, забота, внимательность)

9. Точки контакта потребителя(клиента) и персонала (мастера), причины ухода клиента от специалиста
10. Структура клиентской базы
11. Переговоры и партнерство. Основные понятия
12. Выбор партнера, этапы сотрудничества. Взаимовыгодное сотрудничество. Конфликт интересов.
13. Терминология: лидеры мнений, амбассадоры, инфлюенсеры.
14. Принципы эффективной презентации
15. Законное регулирование коммуникации в цифровой среде
16. Инструменты эффективной коммуникации в цифровой среде
17. Информационная безопасность в цифровой среде
18. Принципы речевой организации web-текста
19. Формирование коммуникации через контент: генерация идей, UGS, сторителлинг, дискуссионный и вовлекающий контент, геймифицированный контент
20. Основы образования сообществ
21. Классификация сообществ и разные подходы к управлению
22. Стратегия развития сообщества – как способ привлечения клиентов
23. Комьюнити – планирование: привлечение первых участников, принципы сообщества, типы личностей и роли в команде, активация ядра сообщества, правила и модерирование, традиции сообщества, работа с неактивными участниками, закрытие сообщества
24. Взаимодействие специалистов в сфере официальных отношений, статус участника профессиональной коммуникации
25. Понятие субординации, должностной роли
26. Формальное взаимодействие участников: выполнение распоряжков, требований и регламентов
27. Правила делового общения по каналам связи: телефонная связь, электронная почта, мессенджеры
28. Нравственные нормы профессиональных коммуникаций: честность, порядочность, ответственность, справедливость.

III. Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

Уровень подготовки обучающихся по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний. Практическую часть выполняет на 100%.

Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности. Практическую часть выполняет на 90%-80%.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%.

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Практическую часть выполняет на менее 50%.

Дифференцированный зачет проводится в период экзаменационной сессии, установленной календарным учебным графиком, в результате которого преподавателем выставляется итоговая оценка в соответствии с правилами определения результатов оценивания.