

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Косенок Сергей Михайлович  
Должность: ректор  
Дата подписания: 19.06.2024 18:50:00  
Уникальный программный ключ:  
e3a68f3eaa1e7c74b5451098099d3d6b6d4cf836

## Оценочные материалы для промежуточной аттестации по дисциплине

### Деловой этикет

Код, направление	20.03.01
подготовки	Техносферная безопасность
Направленность (профиль)	Пожарная безопасность в промышленности, строительстве и на транспорте
Форма обучения	очная
Кафедра-разработчик	Педагогики профессионального и дополнительного образования
Выпускающая кафедра	Безопасность жизнедеятельности в техносфере

### Типовые задания для контрольной работы:

1. Этикет и имидж.
2. Этика деятельности организаций.
3. Служебный этикет. Этикет коммуникаций.
4. Этика деятельности руководителя.
5. Деловое общение и управление им.
6. Основы деловой риторики.
7. Культура дискуссии. Основы речевого поведения.
8. Невербальное общение.
9. Визуальный контакт.
10. Этические нормы телефонного разговора.
11. Культура делового письма. Визитки.
12. Манипуляции в общении.
13. Правила деловых отношений.
14. Имидж делового человека. Внешний вид.
15. Этикет деловых отношений и толерантность.
16. Искусство комплимента.
17. Правила вручения подарков.
18. Национальный этикет.
19. Правила международной вежливости.
20. Дипломатический этикет.
21. Правила деловой переписки.

### Типовые вопросы к зачету:

1. Понятие об общении, его значение в развитии человека. Формы общения.
2. Виды общения.
3. Содержание, цели и средства общения.
4. Техника и приемы общения.
5. Особенности техники и приемов общения (возрастные, профессиональные, гендерные).
6. Вербальное общение. Формальное и неформальное общение. Их роль и функции.
7. Невербальное общение, его роль и особенности.
8. Группы, их виды. Понятие «малой группы». Типы малых групп.
9. Межличностные взаимоотношения в группах и коллективах.

10. Деловые и личностные взаимоотношения в группах. Положение личности в группе.
11. Типы поведения людей в группах (коллективах): внутригрупповая внушаемость, конформность, негативизм, коллективизм.
12. Влияние факторов окружающей среды на психическое равновесие и взаимодействие людей.
13. Что и как влияет на формирование первого впечатления о человеке.
14. Значение внешнего облика в общении (костюм, аксессуар, прическа, макияж и др).
15. Влияние социального фона и собственно личностных качеств на формирование первого впечатления и общение.
16. Внешний облик и манера поведения в общении (осанка, походка, визуальный контакт, поза, речь и др.)
17. Визуальный (зрительный) контакт, его значение и особенности.
18. Значение установки в общении. Эффекты установки.
19. Эффекты общения.
20. Искусство комплимента. Типы комплиментов.
21. Правило 15 и психологические «+» в общении (улыбка, комплимент, имя, поднятие значительности).
22. Понятие о «Психологической одежке». Ее значение. Главное правило аттракции.
23. Искусство слушать собеседника. Значение слушания. Факторы, влияющие на слушание.
24. Что такое нерефлексивное слушание и когда оно полезно.
25. Понятие о рефлексивном (понимающем) слушании. Когда мы используем рефлексивные слушание. Формы реагирования при рефлексивном слушании.
26. Что такое выяснение и перефразирование, их назначение и назначение.
27. Что такое резюмирование и «отражение чувств». Их назначение и использование.
28. Культура общения. Значение возраста, авторитета и половых различий при представлении, знакомстве.
29. Формы проявления культуры поведения при приветствии.
30. Поведение в общественных местах (на работе).
31. Гостевой этикет. Правила поведения за столом.