

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВПО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
новейшей отечественной истории,
историографии и документоведения
О.В. Гришаев

___.__.2015

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
Б1.В.ОД.16 Деловой этикет**

46.03.02 Документоведение и архивоведение
(код и наименование направления подготовки)

Документационное обеспечение управления
(наименование профиля подготовки)

Бакалавр

Квалификация (степень) выпускника

**Паспорт
фонда оценочных средств
по учебной дисциплине
Б1.В. ОД.16 Деловой этикет**

1. В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

1.1. Знать:

- основные этапы эволюции и современное состояние этики деловых отношений в России и за рубежом.

- принципы составления резюме, деловых писем, телефонного общения.

- основы делового общения (основные категории, законы и закономерности, функции, принципы, методы)

1.2. Уметь:

- коммуницировать с помощью вербальных и невербальных средств делового общения

1.3. Владеть:

- навыками анализа и разрешения сложных ситуаций делового общения: спора, конфликта.

- навыками активного обращения к собеседнику, слушания и взаимодействия.

2. Программа оценивания контролируемой компетенции:

Текущая аттестация	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины и их наименование	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
№1	Основы делового этикета	ОК-6; ОК-7. ОПК-1.	Доклады, сообщения
№2	Служебный этикет	ОК-6; ОК-7. ОПК-1.	Собеседование
№3	Задания для практической групповой работы по теме «Речевой этикет»	ОК-6; ОК-7. ОПК-1.	Комплект разноуровневых заданий
№4	«Культура телефонного общения» «Умеете ли вы вести деловые переговоры?» «Умеете ли вы выступать?»	ОК-6; ОК-7. ОПК-1.	Тесты
№5	Ролевая игра «Прием на работу»	ОК-6; ОК-7. ОПК-1.	Тема
Промежуточная аттестация		ОК-6; ОК-7. ОПК-1.	Комплект КИМ

Форма контрольно-измерительного материала

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой новейшей отечественной истории,
историографии и документоведения

_____ О.В. Гришаев
__._.20__

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Дисциплина Деловой этикет

Форма обучения *очное*,

Вид контроля *зачет*

Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №1

1. Понятия «этика», «этикет», «мораль»
2. Этикетные формы знакомства и представления.

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Дисциплина Деловой этикет

Форма обучения *очное*,

Вид контроля *зачет*

Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №2

1. Понятие «речевой этикет».
2. Этикетные формы приветствия и прощания.

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Дисциплина Деловой этикет

Форма обучения *очное*,

Вид контроля *зачет*

Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №3

1. Этикет обращения
2. Принципы общения.

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Дисциплина Деловой этикет
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *зачет*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №4

1. Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации
2. Этикет деловой женщины.

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Деловой этикет
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *зачет*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №5

1. Этикет телефонного общения.
2. Деловой стиль мужчины.

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Деловой этикет
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *зачет*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №6

1. Правила поведения на собеседовании при приеме на работу.
2. Офисный этикет.

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Деловой этикет
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *зачет*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №7

1. Личное резюме.
2. Невербальный язык делового общения (жесты, позы, мимика).

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Деловой этикет
Форма обучения *очное*,

Вид контроля *зачет*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №8

1. Гастрономический этикет.
2. Поведенческая стратегия.

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Деловой этикет
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *зачет*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №9

1. Публичное выступление.
2. Правила встречи иностранных делегаций (представители из других городов)

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение
Дисциплина Деловой этикет
Форма обучения *очное*,
Вид контроля *зачет*
Вид аттестации *промежуточная*

Контрольно-измерительный материал №10

1. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
2. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Начало беседы.

Преподаватель _____ В.А. Алленова

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	2	3	4
1	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
2	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
3.	Разноуровневые задания	Творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	Комплект разноуровневых заданий
4	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
5	Ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя с целью решения учебных и профессионально ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.	Тема, роли.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВПО «ВГУ»)

Кафедра новейшей отечественной истории,
историографии и документоведения
(наименование кафедры)

Темы докладов, сообщений по дисциплине *Деловой этикет*

1. Служебный этикет: отношения руководителя и подчиненного.
2. Нравственные нормы деловых отношений.
3. Деловая встреча.
4. Деловые переговоры.
5. Деловая беседа.
6. Деловое совещание.
7. Ведение переговоров по телефону.
8. Правила встречи иностранных делегаций (представители из других городов)
9. Речевой этикет: правила знакомства, представления, приветствия.
10. Этикет в общественных местах.
11. Нормы этикета в споре, дискуссии, полемике.
12. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
13. Невербальные средства делового общения: мимика, жесты.
14. Деловая переписка.
15. Имидж делового человека.
16. Публичное вступление.
17. Этикет за столом.
18. Культура речи делового человека.

Вопросы для собеседования:

1. Служебный этикет. Отношения руководителя и подчиненного.
2. Деловая этика: встреча, знакомство, представления, приглашения.
3. Виды делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые выступления.
4. Подготовка к деловой беседе: цели, план, структура. Начало беседы.
5. Логическая культура деловой беседы.
6. Передача информации в деловой беседе: начало беседы, техника аргументации и контраргументации. Завершение беседы.
7. Как влиять на делового партнера и парировать замечания?
8. Речевой этикет в деловом общении.
9. Нереплексивное и рефлексивное слушание.
10. Психологические приемы позитивного общения.
11. Невербальное общение: жесты, мимика, голос, дистанция.
12. Как вести себя в ситуации конфликта?
13. Психологические приемы убеждения в споре.
14. Деловая коммуникация: факс, телефон.
15. Деловая переписка.
16. Имидж делового человека.

17. Национальные особенности делового поведения.
18. Публичное выступление: цели, подготовка, ораторское мастерство.
19. Как завоевать и удержать внимание, выступая публично?
20. Проведение делового совещания
21. Сущность, цель и средства общения. Социальный и личностный аспекты общения.
22. Исторический аспект возникновения и развития общения.
23. Виды общения. Отличительные особенности бытового, делового и других видов общения.
24. Понятие средств общения. Вербальные и невербальные средства общения.
25. Социальный и личностный аспекты общения, их особенности.
26. Особенности корпоративного общения.
27. Основы культуры речи. Устная и письменная речь. Функциональные стили речи.
28. Публичная речь. Виды авторских выступлений. Слова ограниченного и неограниченного употребления.
29. Коммуникационная сторона общения. Общение как взаимодействие.
30. Стили общения и их отличительные особенности.
31. Сущность и особенности делового общения. Условия эффективного слушания.
32. Формы делового общения. Технические средства в общении и их влияние на развитие делового общения.
33. Деловые беседы и встречи, их функции и структура.
34. Переговоры, их назначение, подготовка. Стратегия и тактика проведения переговоров.
35. Деловые совещания и собрания. Формы поведения участников на собрании.
36. Деловые дискуссии. Искусство и культура спора.
37. Публичное выступление: этапы подготовки и проведения.
38. Телефон в деловой практике. Требования, предъявляемые к телефонному разговору.
39. Отличительные особенности делового протокола.
40. Подготовка и проведение деловых переговоров, условия их успешного проведения.
41. Деловое письмо, оформление его текста и конверта. Виды деловых писем.
42. Резюме, его назначение и правила оформления.
43. Современные средства информационной связи: телекс, телефакс, электронная почта.
44. Роль Internet в современном деловом общении.
45. Конфликтные ситуации. Функции, причины и последствия конфликта.
46. Классификация конфликтов и стратегии поведения в конфликте.
47. Этика делового общения. Противоречия между этикой и бизнесом.
48. Этикет и деловой этикет. Понятие профессионального этикета. Поздравления, подарки и цветы.
49. Требования к внешнему виду делового человека: мужчины, женщины
40. Национальные особенности общения.

Составитель _____ В.А. Алленова
(подпись)

___ . ___ . 2015 г.

Задания для практической групповой работы по теме «Речевой этикет»

Задание 1

Определите, владеете ли вы навыками человека, приятного в общении:

- Умеете ли вы поздороваться так, чтобы вам улыбнулись в ответ?
- Умеете ли вы так прервать затянувшийся разговор, чтобы собеседник на вас не обиделся?
- Умеете ли вы шуткой разрядить обстановку, остудить закипевшие страсти?

- Умеете ли вы так отказать человеку, обратившемуся к вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения?

- Если с вами грубы, можете ли вы не отвечать грубостью? Способны ли вы спокойно ответить грубияну или другим способом осадить его?

- Умеете ли вы попроситься так, чтобы вас захотелось увидеть снова?

Задание 2

Эвфемизмы – мягкие эквиваленты достаточно резких слов или выражений, которые предпочтительно завуалировать, например, вместо “он умер” – “он ушел из жизни”, “бедный” – “нуждающийся”, “старый человек” – “человек преклонного возраста” и т.п. Придумайте не менее 10 слов, неприятных для партнера, и подберите к ним эвфемизмы.

Задание 3

Назовите вежливые формы обращения с просьбой (прошу вас, будьте так любезны и т.п.), затем вежливые формы отказа (к сожалению, не смогу вам помочь; это не в моих силах и т.п.)

Вспомните о предпочтительности в определенных ситуациях просьбы в сослагательном наклонении (хотелось бы), ответа по формуле да, но... .

Найдите формулы просьбы и отказа, уместные в общении с коллегой, с вышестоящим лицом, с клиентом фирмы.

Задание 4

Разбейтесь на пары. Один партнер должен придумать бестактную просьбу, другой – отказать в этой просьбе, но так, чтобы не прослыть занудой и не прервать отношения с человеком.

Задание 5

Работа над правильностью речи.

Прокомментируйте ошибки в выражениях: криминальное преступление, свободная вакансия, преискурант цен, памятный сувенир, будущие перспективы, смелый риск, первая премьера, моя автобиография, первое боевое крещение, хронометраж времени.

Устраните многословие в выражениях: каждая минута времени, отступить назад, в декабре месяце, впервые познакомиться, завещать в наследство, в летний период времени, ошибочное заблуждение.

Объясните значения слов-паронимов и придумайте обороты со словами: сравнять и сравнить; надевать и одевать; эффектный и эффективный; экономный и экономичный; невежа и невежда; ванна и ванная; одинарный и ординарный; апробировать и опробовать; представить и предоставить; акционерный и акционерский; планировка и планирование; абонент и абонемент; хозяйничать и хозяйствовать; адресат и адресант; парламентар и парламентарий.

Объясните значение слов: импортировать, приоритет, гармонировать, конфиденциально, пролонгация, легитимность, адекватный, консенсус, менталитет, реноме, дивиденд, плебисцит.

Задание 6

Проработайте возможные орфоэпические ошибки в словах:

каталог, квартал, красивее, аристократия;

товарищеская ответственность, задолго, партнер;

осведомиться, эксперт, феномен, созыв сессии;

упрочение, обеспечение, хозяева, украинец;

оптовые цены, валовой доход, перспектива;

безудержный, начать, бряцать, газопровод, нефтепровод;

хозяева, мельком, тяжба, тесно;
звонит, загнутый, намерение, ходатай;
ходатайствовать, осведомиться, кладовая;
языковая колбаса, языковая ошибка, воры, в спину, вы правы;
одновременный, углубить, опошлить, нормировать;
ножницы, прочитанный, светло, некоторые;
намереваться, принять, в голову;
формировать, хаос, прибывший, давнишний;
истекший, бытие, дебаты, фарватер;
тест, темп, диспансер, демагогия;
тенденция, претензия, претендент, декольте;
компетентный (или [пент]), констатировать (или [стант]), эскорт (или эскорт),
юрисконсульт (или юристконсульт), беспрецедентный (или [ценд]).

Задание 7

Отредактируйте фразы, объясните ошибку в построении предложения.

Встреча прошла с большим интересом.

Я заметил характерную ему ошибку.

Хотелось бы, чтобы вы поскорее оказали внимание нашей организации.

Он попытался предостеречь неверный шаг директора.

На встрече присутствовал и представитель с завода.

Обработав эти данные, выяснилась полная картина состояния дел.

Мое мнение к нему как к человеку неплохое.

Прочитав рекомендованную преподавателем литературу, студентам стали ясны многие сложные вопросы.

На повестке дня стоял вопрос о ресурсах.

Поднимаясь по лестнице, в глаза мне бросилось странное объявление.

Мне надоело тратить нервы на этот вопрос.

Я понял, какой намек мне дали.

У нас самая дешевая стоимость товаров.

Я не хочу нагнетать обстановку.

Николай ждал меня на коридоре.

Я не раз отмечал о том, что необходимо соблюдать инструкцию.

Все это сказывается на работу.

Разрешите поднять этот тост за наши успехи.

Задание 8

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 9

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

Рад вас видеть!

Спасибо за работу.

Приходите завтра.

Я в восторге.

Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.

Приятно было с вами поговорить.

Спасибо за комплимент.

Очень вам признателен.

Ценю вашу настойчивость.

Мне это очень нравится.

Задание 10

Произнесите фразу с разными интонациями

Умница! Молодец! (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)

Я этого никогда не забуду (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).

Спасибо, как это вы догадались! (искренне, с восхищением, с осуждением).

Ничем не могу вам помочь (искренне, с сочувствием, давая понять бестактность просьбы).

Вы поняли меня? (доброжелательно, учтиво, сухо, официально, с угрозой).

До встречи! (тепло, нежно, холодно, сухо, решительно, резко, безразлично).

Это я! (радостно, торжественно, виновато, грозно, задумчиво, небрежно, таинственно).

Я не могу здесь оставаться (с сожалением, значительно, обиженно, неуверенно, решительно).

Здравствуйте! (сухо, официально, радостно, грозно, с упреком, доброжелательно, равнодушно, гневно, с восторгом).

Задание 11

Тренировка умения приветствовать аудиторию и начинать выступление.

Цель задания – научиться делать начальную паузу и здороваться с аудиторией так, чтобы интонация выражала радость от встречи.

Участники по очереди выходят к аудитории и приветствуют собравшихся жестом или фразой. Остановиться нужно в том месте, откуда хорошо видны все собравшиеся. Начинать приветствие следует только после начальной паузы, “собрав” всех взглядом.

После приветствия нужно произнести одну - две фразы. Это может быть комплимент собравшимся, вопрос к аудитории, обращение к тем чувствам, которые в данный момент волнуют людей.

Пользуясь образцом, составьте резюме для задания

РЕЗЮМЕ

Должность: Секретарь-референт фирмы “Поиск”

002005

Ф.И.О.: Калинин Александр Сергеевич

Адрес: ул. Бокова, д.37, кв.45, г. Таганрог, 347900

Телефон: (8634) 272645

Дата и место рождения: 20 июля 1980 года, г. Томск

Гражданство: Российская Федерация

Семейное положение: женат, детей нет

Образование:

2002 – краткосрочное обучение на Факультете повышения квалификации Российского университета дружбы народов (г.Москва) по программе “Документационное обеспечение управления”.

1997-2002 – Филологический факультет Томского государственного университета. Диплом с отличием. Присвоена квалификация: “филолог”, специализация “германская филология”.

1987–1997 – средняя общеобразовательная школа № 22 (г.Томск). Аттестат с отличием.

Опыт работы:

С 2000 по настоящее время - секретарь-референт фирмы “Алекс+”.

Занимался обработкой входящей-исходящей документации, вел первичную бухгалтерию, занимался составлением рабочего дня директора, организовывал приемы в офисе, консультировал клиентов.

С 1998 по 2000 гг.– секретарь-делопроизводитель фирмы “Алекс+”.

Вел учет входящей-исходящей документации, формировал архив, упорядочил работу с базами данных, осуществлял кадровое делопроизводство.

Дополнительные сведения: Обязателен. Пунктуален. Предан делу. В работе самостоятелен и инициативен. Владею английским и немецким языками. Имею опыт работы с электронными таблицами, текстовыми редакторами. Уверенный пользователь ПК и другой оргтехники (принтер, сканер, факс и т.д.). Владею навыками статистической и аналитической работы.

По требованию могу предоставить необходимые рекомендации.

А.С. Калинин Подпись

Тест “Культура телефонного общения”

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.

Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.

Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.

Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.

Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.

Если я “не туда попал”, прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.

На ошибочный звонок вежливо отвечаю: “Вы ошиблись номером” и кладу трубку.

Работая над важным документом, выключаю телефон.

В деловых телефонных переговорах “держу себя в руках”, даже если до этого был чем-то раздосадован.

В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.

Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.
Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Ответы

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.

Тест “Умеете ли вы вести деловые переговоры?”

Бывает ли, что вас удивляют реакции людей, с которыми вы сталкиваетесь в первый раз?

Есть ли у вас привычка договаривать фразы, начатые вашим собеседником, т.к. вам кажется, что вы угадали его мысль, а говорит он слишком медленно?

Часто ли вы жалуетесь, что вам не дают всего необходимого для того, чтобы успешно закончить порученную вам работу?

Когда критикуют мнение, которое вы разделяете, или коллектив, в котором вы работаете, возражаете ли вы (или хотя бы возникает у вас такое желание)?

Способны ли вы предвидеть, чем вы будете заниматься в ближайшие 6 месяцев?

Если вы попадаете на совещание, где есть незнакомые вам люди, стараетесь ли вы скрыть ваше мнение по обсуждаемым вопросам?

Считаете ли вы, что в любых переговорах всегда кто-то становится победителем, а кто-то обязательно проигрывает?

Говорят ли о вас, что вы упорны и твердолобы?

Считаете ли вы, что на переговорах всегда надо запрашивать вдвое больше того, что вы хотите получить в конечном итоге?

Трудно ли вам скрыть свое плохое настроение, например, когда вы играете в карты и проигрываете?

Считаете ли вы необходимым возразить по всем пунктам тому, кто на совещании высказал мнение, противоположное вашему?

Неприятна ли вам частая смена видов деятельности?

Заняли ли вы ту должность и получили ли ту зарплату, которые наметили для себя несколько лет назад?

Считаете ли вы допустимым пользоваться слабостями других для достижения своих целей?

Уверены ли вы, что можете легко найти аргументы, способные убедить других в вашей правоте?

Готовитесь ли вы старательно к встречам и совещаниям, в которых вам предстоит принять участие?

Ответы

Запишите себе по одному очку за каждый ответ, совпавший с данными ниже:

1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 14, 15, 16 – нет

5, 8, 10, 11, 12, 13 – да

0–5 баллов – Вы не рождены для переговоров. Лучше всего вам подобрать себе работу, где от вас этого и не потребуются.

6–11 баллов – Вы хорошо умеете вести переговоры, но есть опасность, что вы проявите властные черты своего характера в самый неподходящий момент. Вам стоит заняться

повышением своей квалификации в этой сфере, а главное – учиться жестко держать себя в руках.

12–16 баллов – Вы всегда очень ловко ведете переговоры. Но будьте осторожны! Окружающие вас люди могут подумать, что за этой ловкостью скрывается нечестность и от вас лучше держаться подальше. А такое мнение на пользу не идет!

Ролевая игра по теме “Прием на работу”

Цель. Провести деловые беседы с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности, выявить лучшего претендента.

Подготовка к игре. Выбирается один человек для исполнения роли директора фирмы или менеджера по персоналу. Его задачи:

- продумать название фирмы, придумать вакансии;
- составить личностную спецификацию для вакантной должности: физические особенности (обязательные требования и противопоказания); имидж претендента; образование, наличие квалификации; компетентность; личностные и деловые характеристики; интересы; данные о претенденте (пол, возраст, прописка, семейное положение и т.п.);

- провести собеседование.

Задачи претендентов на должность:

- ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
- выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;
- составить резюме;
- продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;
- подготовить не менее 5 вопросов, которые задаст работодателю претендент;
- отработать версии самопрезентации.

На каждую объявленную должность может быть принят только один претендент.

Какие вопросы вам могут задать на собеседовании?

Расскажите немного о себе.

Как вы смотрите на жизнь: какие видите в ней сложности и как с ними справляетесь?

Чем вас привлекает работа у нас в данной должности?

Почему вы считаете себя достойным занять эту должность? В чем ваши преимущества перед другими кандидатами?

Каковы ваши сильные стороны?

Каковы ваши слабые стороны?

Почему вы ушли с предыдущей работы?

Получали ли вы другие предложения о работе?

Не помешает ли ваша личная жизнь данной работе, связанной с дополнительными нагрузками?

Как вы представляете свое положение через пять (десять) лет?

Какие изменения вы бы произвели на новой работе?

На какую зарплату вы рассчитываете?

Что вы можете рассказать о своих профессиональных связях, которые вы могли бы использовать на новой работе?

Как вы повышаете свою профессиональную квалификацию?

Чем вы любите заниматься в свободное время?

В какие сроки вы могли бы приступить к работе?

За что вас критиковали последние четыре года?

Вы чаще соглашаетесь или спорите и почему?

Какие из своих должностных обязанностей вы выполняете с наибольшим удовольствием?

Назовите те ситуации, в которых вам не удалось добиться успеха. Почему?

Как вы относитесь к методу принуждения и угроз по отношению к подчиненным? В каком случае следует прибегать к угрозам?

Часто ли вы используете похвалу в адрес подчиненных и других людей?

Человеку свойственно приукрашивать себя, устраиваясь на работу. В чем вы приукрасили себя?