

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»**

УТВЕРЖДЕНО
Директор
АНОПО БАЭС
С.А. Охраменко
« 30 » 2023г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОП.12 «ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

по специальности подготовки:

38.02.06. «Финансы» (квалификация: финансист)

Образовательный уровень СПО: базовый

Зам. директора по УВР, к.п.н. О.Ю. Лебедева О.Ю.

Разработчик (и) О.Ю. Лебедева О.Ю.

Рекомендовано ПЦК

Протокол № 1/20 от « 29 » 08 2023г.

Председатель ПЦК О.В. Земскова О.В.

Волоколамск
2023

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем аудиторной работы в часах	Объем самостоятельной работы в часах	Коды компетенций	Наименование оценочного средства
1	2	3	4	5	
Раздел 1					
<p>Темы:</p> <p>1. Деловые переговоры по телефону.</p> <p>2. Деловые поездки.</p>	<p>Аудирование:</p> <p>прослушивание деловой беседы по телефону о назначении деловой встречи, беседа с клиентом банка.</p> <p>Письмо: выполнение письменного задания по прослушанному материалу.</p> <p>Реферирование текста</p> <p>Чтение и перевод текста по деловым поездкам. Основное понимание содержания.</p> <p>Устная речь: диалог - деловой разговор по телефону, использование клише</p>	7		ОК4, ОК9, ОК11, ПК 3.4.	Тест, презентация, кейс-стади

<p>Темы:</p> <p>1. Дресс-код.</p> <p>2. Правила поведения в ресторане, кафе, во время делового обеда.</p>	<p>Аудирование:</p> <p>прослушивание диалога «Деловая встреча в ресторане», беседа с клиентом.</p> <p>Письмо: выполнение письменного задания по прослушанному материалу.</p> <p>Реферирование текста</p> <p>Чтение и перевод текста по правилам поведения. Основное понимание содержания.</p> <p>Устная речь: диалог - деловой обед.</p>	7		<p>ОК4,</p> <p>ОК9,</p> <p>ОК11,</p> <p>ПК 3.4.</p>	<p>Тест,</p> <p>презентация,</p> <p>ролевая игра</p>
<p>Темы:</p> <p>1. Виды конфликтов</p> <p>2. Разрешение конфликтных ситуаций</p> <p>3. Жалобы</p>	<p>Аудирование</p> <p>Проблемы, с которыми сталкиваются бизнесмены, типы конфликтных ситуаций.. Письмо - выполнение письменных заданий по прослушанному материалу</p> <p>Чтение</p> <p>Понимание основного содержания текста.</p> <p>Детальное понимание текста - анализ и реферирование</p> <p>Устная речь - монолог-рассуждение (конфликты и</p>	7		<p>ОК01-</p> <p>ОК04</p> <p>ОК06</p> <p>ОК09-</p> <p>ОК11</p> <p>ПК 3.1.</p> <p>ПК 3.2.</p> <p>ПК 3.3.</p> <p>ПК 3.4.</p> <p>ПК 3.5.</p>	<p>Тест,</p> <p>презентация,</p> <p>реферат</p>

	сложности работы с многонациональным персоналом)				
Темы: 1. Деловая корреспонденция	<p>Аудирование</p> <p>Прослушивание сложных ситуаций с клиентами, в которых требуется ответить клиенту письменно. Письмо</p> <p>Выполнение письменного задания по прослушанному материалу. Чтение образцов деловой корреспонденции</p> <p>Письмо Написание служебных и докладных записок для внутреннего пользования; писем – клиентов и ответы на них; письма-приглашения и др.</p>	7		ОК4, ОК9, ОК11, ПК 3.4.	Тест, презентация

	Устная речь - диалог-обсуждение ситуаций, когда принимается решение дать письменный ответ.				
Раздел 2.					
Темы: 1. В офисе (представление нового сотрудника).	Аудирование Прслушивание ситуаций с представлением нового сотрудника. Письмо Выполнение письменного задания по прослушанному материалу. Чтение диалогов по теме. Письмо. Письмо- знакомство. Устная речь – диалог -обсуждение ситуаций, когда идет представление нового сотрудника	6		ОК4, ОК9, ОК11,	Тест, презентация , ролевая игра
Темы: 1. Представление бизнес -	Аудирование Аудиозапись «представление	10	2	ОК1, ОК2, ОК9,	Тест, презентация, реферат

<p>проекта. Рекламная акция</p>	<p>бизнеспроекта и виды рекламы, используемые для его продвижения». Письмо Выполнение письменных заданий по прослушанному материалу Чтение Понимание основного содержания Детальное понимание текста - анализ и реферирование текста Устная речь - монолог- сообщение (виды рекламы) -монолог- размышление (эффективность рекламы)</p>			<p>ОК10, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5.</p>	
<p>Темы: 1. Культура бизнеса.</p>	<p>Аудирование Проблемы, с которыми сталкиваются бизнесмены на международных</p>	<p>8</p>		<p>ОК1, ОК2, ОК9, ОК10, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5.</p>	<p>Тест, презентация, реферат</p>

	<p>встречах и переговорах.</p> <p>Письмо - выполнение письменных заданий по прослушанному материалу</p> <p>Чтение</p> <p>Понимание основного содержания текста (Проблемы, с которыми сталкиваются международные компании с многонациональн м персоналом.)</p> <p>Детальное понимание текста - анализ и реферирование</p> <p>Устная речь - монолог-рассуждение (сложности работы с многонациональн м персоналом)</p>				
Темы:	Аудирование	10		OK1,	Тест,

1. Составление отчета	Понимание проблем, с которыми сталкивается компания. Чтение Понимание основного содержания текста Детальное понимание текста - анализ и реферирование Устная речь - монолог-сообщение -монолог-размышление (финансовый отчет) Письмо - написание доклада по решениям собрания - написание доклада об основных проблемах при составлении финансового отчета			ОК2, ОК9, ОК10, ПК 3.3, ПК 3.4, ПК 3.5.	презентация, реферат
Раздел 3					
Темы: 1. Финансовые учреждения и	Аудирование: прослушивание деловой беседы по	10		ОК1, ОК2, ОК9,	Презентация, реферат

услуги.	<p>телефону о финансовых услугах компании.</p> <p>Письмо: выполнение письменного задания по прослушанному материалу.</p> <p>Реферирование текста</p> <p>Чтение и перевод текста по финансовым учреждениям.</p> <p>Основное понимание содержания.</p> <p>Устная речь: диалог - деловой разговор по телефону, использование клише</p>			<p>ОК10,</p> <p>ПК 3.3,</p> <p>ПК 3.4,</p> <p>ПК 3.5.</p>	
<p>Темы:</p> <p>1. Финансовые конгломераты</p>	<p>Аудирование: прослушивание текста.</p> <p>Письмо: выполнение письменного задания по прослушанному материалу.</p> <p>Реферирование текста</p> <p>Чтение и перевод текста по финансовым конгломератам.</p> <p>Основное понимание содержания.</p>	10		<p>ОК1,</p> <p>ОК2,</p> <p>ОК9,</p> <p>ОК10,</p> <p>ПК 3.3,</p> <p>ПК 3.4,</p> <p>ПК 3.5.</p>	<p>Презентация,</p> <p>реферат</p>
Раздел 4					
<p>Темы:</p> <p>1. Современные компьютерные технологии в сфере финансов</p>	<p>Чтение</p> <p>Понимание основного содержания текста.</p> <p>Детальное понимание текста - анализ и</p>	10	2	<p>ОК01-</p> <p>ОК04</p> <p>ОК06</p> <p>ОК09-</p> <p>ОК11</p>	<p>Презентация,</p> <p>реферат, тест</p>

	реферирование Устная речь - монолог -рассуждение.			ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4. ПК 3.5.	
Темы: 1. Электронный бизнес	Чтение Понимание основного содержания текста. Детальное понимание текста - анализ и реферирование Устная речь - монолог -рассуждение.	10		ОК01- ОК04 ОК06 ОК09- ОК11 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4. ПК 3.5.	Презентация, тест
Темы: 1. Экологические проблемы. Защита окружающей среды. 2. Безопасность жизнедеятельности	Чтение Понимание основного содержания текста. Детальное понимание текста - анализ и реферирование Устная речь - монолог -рассуждение.	10		ОК01- ОК04 ОК06 ОК09- ОК11 ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4. ПК 3.5.	Реферат, тест, презентация, сюжетная игра
ИТОГО:		112	4		
Промежуточная аттестация		12			
Всего:		128 часов			

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«ДЕЛОВОЙ ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

ДЕЛОВЫЕ, СЮЖЕТНЫЕ, РОЛЕВЫЕ ИГРЫ

Большое значение в организации учебного процесса играет мотивация учения. Она способствует активизации мышления, вызывает интерес к тому или иному виду занятий, к выполнению того или иного упражнения. Наиболее сильным мотивирующим фактором являются приемы обучения, удовлетворяющие потребность школьников в новизне изучаемого материала и разнообразии выполняемых упражнений. Использование разнообразных приемов обучения способствует закреплению языковых явлений в памяти, созданию более стойких зрительных и слуховых образов, поддержанию интереса и активности учащихся.

Урок иностранного языка — это определенная социальная среда, в которой учитель и учащиеся вступают в определенные социальные отношения друг с другом, где учебный процесс - это взаимодействие всех присутствующих. При этом успех в обучении - это результат коллективного использования всех возможностей для обучения. Широкие возможности для активизации учебного процесса дает использование ролевых игр. *Ролевая игра* — методический прием, относящийся к группе активных способов обучения практическому владению иностранным языком. Ролевая игра представляет собой условное воспроизведение ее участниками реальной практической деятельности людей, создает условия реального общения. Эффективность обучения здесь обусловлена в первую очередь взрывом мотивации, повышением интереса к предмету.

Ролевая игра мотивирует речевую деятельность, так как обучаемые оказываются в ситуации, когда актуализируется потребность что-либо сказать, спросить, выяснить, доказать, чем-то поделиться с собеседником.

Школьники наглядно убеждаются в том, что язык можно использовать как средство общения.

Игра активизирует стремление ребят к контакту друг с другом и учителем, создает условия равенства в речевом партнерстве, разрушает традиционный барьер между учителем и учеником.

Игра дает возможность неуверенным в себе учащимся говорить и, тем самым, преодолеть барьер неуверенности. В обычной дискуссии ученики-лидеры, как правило, захватывают инициативу, а робкие предпочитают отмалчиваться. В ролевой игре каждый получает роль и должен быть активным партнером в речевом общении.

В играх школьники овладевают такими элементами общения, как умение начать беседу, поддержать ее, прервать собеседника, в нужный момент согласиться с его мнением или опровергнуть его, умение целенаправленно слушать собеседника, задавать уточняющие вопросы и т.д.

Ролевая игра учит быть чувствительным к социальному употреблению иностранного языка. Хорошим собеседником является часто не тот, кто лучше пользуется структурами, а тот, кто может наиболее четко распознать (интерпретировать) ситуацию, в которой находятся партнеры, учесть ту информацию, которая уже известна (из ситуации, опыта) и выбрать те лингвистические средства, которые будут наиболее эффективны для общения. Практически всё учебное время в ролевой игре отведено на речевую практику, при этом не только говорящий, но и слушающий максимально активен, так как он должен понять и запомнить реплику партнера, соотнести ее с ситуацией. Игры положительно влияют на формирование познавательных интересов школьников, способствуют осознанному освоению иностранного языка. Они содействуют развитию таких качеств, как самостоятельность, инициативность; воспитанию чувства коллективизма. Учащиеся активно, увлеченно работают, помогают друг другу, внимательно слушают своих товарищей; учитель лишь управляет учебной деятельностью.

Основные требования к ролевым играм:

1. Игра должна стимулировать мотивацию учения, вызывать у школьника интерес и желание хорошо выполнить задание, ее следует проводить на основе ситуации, адекватной реальной ситуации общения.
2. Ролевою игру нужно хорошо подготовить и четко организовать. Важно, чтобы учащиеся были убеждены в необходимости хорошо исполнить ту или иную роль. Только при этом условии их речь будет естественной и убедительной.
3. Ролевая игра должна быть принята всей группой.
4. Она непременно проводится в доброжелательной, творческой атмосфере, вызывает у школьников чувство удовлетворения, радости. Чем свободнее чувствует себя ученик в ролевой игре, тем инициативнее он будет в общении. Со временем у него появится чувство уверенности.
5. Игра организуется таким образом, чтобы учащиеся могли в активном речевом общении с максимальной эффективностью использовать обрабатываемый языковой материал.
6. Учитель непременно сам верит в ролевою игру, в ее эффективность. Только при этом условии он сможет добиться хороших результатов.
7. Большую значимость приобретает умение учителя установить контакт с ребятами. Создание благоприятной атмосферы на занятии - очень важный фактор, значение которого трудно переоценить.

В процессе игры учитель иногда может взять себе какую-нибудь роль, однако не главную, чтобы игра не превратилась в традиционную форму работ под его руководством. Обычно учитель берет себе роли лишь вначале, когда школьники еще не освоили данный вид работы. В дальнейшем необходимость в этом отпадает.

В процессе игры сильные учащиеся помогают слабым. Учитель же управляет процессом общения: подходит то к одному, то к другому ученику, который нуждается в помощи, вносит необходимые коррективы в работу.

В ходе игры учитель не исправляет ошибки, а лишь незаметно для учащихся записывает их, чтобы на следующем занятии обсудить наиболее типичные.

В ситуации необходимо дать сведения о социальных взаимоотношениях партнеров, например официальные/неофициальные. В разделе «Роли» содержится список ролей. Описание роли дается в ролевой карточке, при этом информация может быть представлена детально: даны сведения о человеке (добрый, честный, ленивый и т.д.), о его жизненном и речевом опыте, о привычках, увлечениях и т.п. Однако информация не должна излагаться слишком подробно, ибо в этом случае участник игры лишается возможности проявить творчество. Описание может быть кратким, чтобы ученик мог домыслить образ персонажа, роль которого он будет исполнять.

Учащимся нужно дать время, чтобы они вошли в роль.

Роли распределяет учитель, их могут выбрать и сами учащиеся. Это зависит от особенностей группы и личностных характеристик учащихся, а также от степени владения ими иностранным языком.

Обсуждая проведенную игру, оценивая участие в ней школьников, учителю следует проявить такт особенно при оценке результатов первой ролевой игры. Отрицательная оценка деятельности ее участников неизбежно приведет к снижению активности. Желательно начать обсуждение результатов игры с удачных моментов и лишь затем перейти к недостаткам.

Если есть такая возможность, нужно записать ход игры на магнитную ленту, а затем вместе с учащимися прослушать фонограмму либо всей игры, либо отдельных ее фрагментов.

Фономатериалы игры дают учителю четкое представление о том, что не получилось в игре, какие языковые формы были использованы не адекватно ситуации, что выпало из поля зрения во время подготовки игры. Все это дает учителю возможность учесть недостатки при проведении последующих ролевых игр.

В сюжетных ролевых играх с предметом используются фотоальбомы, книги и журналы, иллюстрации, предметы бытового назначения, кукла с набором одежды, игрушки. Темы речевого общения включают разговор о членах семьи, о профессиях, о явлениях и объектах окружающего мира, об одежде, о режиме дня и т.д.

Эффективность ролевой игры как методического приема обучения повышается, если учитель правильно определит продолжительность речевого общения участников. Продолжительность оптимальной работоспособности учащихся данной возрастной группы в общении достигает пяти минут.

При всем разнообразии сюжетов в играх скрывается принципиально одно и то же содержание - деятельность человека и отношения людей в обществе.

Существенной психологической особенностью детской ролевой игры является ее неутилитарный характер, определяющий привлекательность самого процесса игры. Участие в ней сопровождается многообразными и сильными эмоциями, связанными с пробой собственных сил, самоутверждением.

Ролевая игра строится на межличностных отношениях, которые реализуются в процессе общения. Являясь моделью межличностного общения, ролевая игра вызывает потребность в общении, стимулирует интерес к участию в общении на иностранном языке, и в этом смысле она выполняет *мотивационно-побудительную* функцию.

Ролевую игру можно отнести к обучающим играм, поскольку она в значительной степени определяет выбор языковых средств, способствует развитию речевых навыков и умений, позволяет моделировать общение учащихся в различных речевых ситуациях.

В ролевых играх воспитываются сознательная дисциплина, трудолюбие, взаимопомощь, активность подростка, готовность включаться в разные виды деятельности, самостоятельность, умение отстаивать свою точку зрения, проявить инициативу, найти оптимальное решение в определенных условиях, т.е. можно говорить о *воспитательной* функции ролевой игры.

Ролевая игра формирует у школьников способность сыграть роль другого человека, увидеть себя с позиции партнера по общению. Она ориентирует учащихся на планирование собственного речевого поведения и поведения собеседника, развивает умение контролировать свои поступки, давать объективную оценку поступкам других. Следовательно, ролевая игра выполняет в процессе обучения *ориентирующую* функцию.

Подростки стремятся к общению, к взрослости, а ролевая игра дает им возможность выйти за рамки своего контекста деятельности и расширить его. Обеспечивая осуществление желаний подростков, ролевая игра тем самым реализует *компенсаторную* функцию.

ДЕЛОВАЯ ИГРА «ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ В РЕСТОРАНЕ (КАФЕ) ВО ВРЕМЯ ДЕЛОВОГО ОБЕДА»

Цель игры: повысить компетентность участников в вопросах современного делового этикета; сформировать понимание стандартов делового этикета и осознанную необходимость им следовать; улучшить качество внутреннего и внешнего делового взаимодействия.

В результате игры участники:

- Узнают требования современной бизнес-среды по отношению к внешнему виду человека и имиджу организации
- Узнают, почему обучение этикету – важнейшая тенденция времени и получают практические инструменты для формирования достойного делового имиджа.
- Узнают правила, которые диктует бизнес-этикет для стандартных бизнес-ситуаций: деловое знакомство, деловая встреча, общение с партнерами, ведение переговоров, прием официальных гостей, основы этикета за столом и на официальных мероприятиях, деловой разговор по телефону.
- Освоят навыки поведения в различных бизнес-ситуациях.
- Узнают о специфике национальных особенностей делового общения.
- Смогут создавать безупречный деловой имидж себя и компании во внутренней и внешней деловой среде сообразно ситуации.

Формы работы во время ролевой игры

- обсуждение конкретных ситуаций делового общения
- лекции и ответы на вопросы
- индивидуальные и групповые упражнения, задания и практикумы
- групповые дискуссии

Продолжительность: от 3-х часов до 3-х дней в зависимости от количества выбранных модулей и степени подробности рассмотрения вопросов.

Программа

Ситуация 1. Установление контакта с партнером в процессе делового общения

- приветствие, представление, обращение, прощание (практика)
- правила рукопожатия (практика)
- обмен визитными карточками, правила их оформления и хранения (практика)
- деловые визиты
- темы-табу и рекомендованные темы для small talk
- критика и комплименты в деловой обстановке. Практика
- правила поведения у двери, в лифте, на лестнице, рассадки в автомобиле. Практика
- правила сопровождения. Практика
- поведение на совещании
- правила выбора, вручения и приема деловых подарков

Практическое задание (ролевая игра) «Позвольте Вам представить»

Ситуация 2. Правила делового этикета во время дистанционного общения

- телефонный этикет практика
- правила эффективного разговора по телефону
- ограничения во время телефонного общения
- конфиденциальность
- корпоративные стандарты телефонного общения
- особенности телефонного разговора с зарубежными партнерами
- деловой этикет в письменной речи
- особенности официально-делового стиля
- деловой этикет в общении по электронной почте (нетикет)
- деловое общение в мессенджерах
- переписка с зарубежными партнерами

Практическое задание (ролевая игра) «Ситуативные особенности телефонного общения»

Ситуация 3. Протокольные аспекты подготовки и проведения деловых бесед и переговоров

- подготовка плана встречи
- выбор места и времени встречи
- подготовка списка участников, повестки дня и программы пребывания

- подготовка помещения
- встреча участников и размещение за столом. Практика
- организация угощения и поведение во время кофе-паузы
- small talk как обязательная часть деловых встреч и переговоров

Практическое задание (ролевая игра) «Оценка знаний протокольной стороны переговоров»

Ситуация 4. Имидж делового человека

- основные виды и составляющие имиджа
- места повышенного внимания окружающих
- внешний вид и эффект первого впечатления
- основные виды производимого впечатления: консервативное, коммуникативное, творческое
- уровень консервативности и дресс-код: основные понятия и методика расчета коэффициента консервативности
- дресс-код по дням деловой встречи
- международный дресс-код (Business best, Business traditional, Business casual, Business trip, Business after 5)
- хроматические, ахроматические, комплементарные цвета
- основные требования к деловому костюму, рекомендации и недопустимые ошибки
- relooking – работа над ошибками
- правила классического стиля: цвета, силуэты, материалы, рисунки ткани
- элементы делового костюма для мужчин и женщин. Практика
- аксессуары
- макияж
- прически
- парфюмерия
- невербальное общение практика
- рекомендуемые и запрещенные позы и жесты. Практика
- дистанция между партнерами практика
- эффект мимики и улыбки, визуальный контакт (практика)
- основные вокальные характеристики речи

Практическое задание (работа в группах) Подбор элементов делового костюма для встречи с партнером по переговорам

Практическое задание (работа в парах) Упражнения на установку контакта с партнером

Практическое задание (индивидуально) Упражнения для улучшения интонации и дикции

Ситуация 5. Поведение на официальных и неофициальных приемах

- основные виды приемов
- приглашение на прием и ответ на приглашение
- форма одежды
- правила поведения на приемах «бокал шампанского», «бокал вина», «коктейль», «а ля фуршет»
- умение начать, поддерживать и завершить легкую беседу (практика)
- основные виды и классификация алкогольных напитков и посуды для напитков
- правила употребления различных блюд и напитков
- благодарность организаторам

Практическое задание (ролевая игра) «Ваш выход! (приемы «коктейль» и «а ля фуршет»)»

Ситуация 6. Особенности организации и проведения делового обеда

- о важности знания правил поведения за столом
- особенности организации делового обеда
- подготовка к проведению делового обеда
- специфика бизнес-ланча
- приглашение и ответ на приглашение (форма и сроки)
- дресс-код
- вовремя или с опозданием
- встреча гостей (приветствие и представление) (практика)
- порядок следования к столу
- рассадка за столом (один гость, два, гостя, несколько гостей)
- можно ли выходить из-за стола во время еды
- места для сумок, портфелей, телефонов, планшетов, очков и других личных вещей
- можно ли снимать пиджак, находясь за столом в ресторане

- что не должно лежать на столе
- использование гаджетов за столом
- темы для small talk
- слова и манера говорить
- когда следует начать деловой разговор
- невербальное поведение за столом (практика)
- особенности общения с метрдотелем и официантами
- можно ли передвигать посуду на столе
- общие правила поведения за столом во время делового обеда
- выбор блюд и напитков
- последовательность заказа блюд и напитков
- сервировка стола
- различия между европейским и американским стилем использования столовых приборов
- особенности английского стиля использования столовых приборов
- обращение с тканевыми и бумажными салфетками (практика)
- правила употребления различных блюд и напитков (хлеб, масло, холодные и горячие закуски, морепродукты, салаты, рыбные и мясные блюда, десерты, красные, белые вина, шампанское, коньяк, вода, кофе, чай) практика: *зависит от меню, выбранного участниками тренинга*
- как пользоваться приборами (практика)
- положение рук во время еды и в момент паузы (практика)
- как правильно держать бокалы для белого вина, красного вина, шампанского, воды и кофейную чашку (практика)
- как отказаться от вина или безалкогольного напитка
- тосты и речи – в чем отличие
- в какую сторону передавать пищу, лежащую на общем блюде, соль, перец, сахар и др.
- уместно ли пользоваться зубочистками за столом
- положение чашек и других предметов на столе
- затруднительные ситуации за столом (уронили прибор, разлили напиток, косточки, что делать, если в еде обнаружен посторонний предмет, можно ли принять лекарство за столом и др.)
- завершение
- умение оплатить счет
- чаевые
- проводы партнеров и прощание. Практика
- благодарность за участие

Практическое задание (ролевая игра) «Деловой обед в ресторане с партнером по переговорам»

ИГРА «ЭКОЛОГИЯ»

Цели:

Создавать условия и поощрять социальное творчество, умение распределяться на подгруппы в соответствии с игровым сюжетом, формировать навыки речевого этикета. Расширять представления детей о гуманной направленности работы экологов, ее необходимости для сохранения природы, социальной значимости.

Примерные игровые действия:

выбор объекта, работа с картами, планами местности; изучение экологических паспортов;

изучение экологической обстановки (пробы воды, воздуха, почвы и т. д.); предъявление штрафных санкций; работы по исправлению экологической ситуации; фотографирование, съемка нарушений.

Предметно-игровая среда.

Оборудование: планы, карты, схемы местности; «Красная книга»; халаты; путеводители; видеокамера; паспорта различных животных и растений.

ДЕЛОВАЯ ИГРА «ПЕРЕВОД СОТРУДНИКА»

Сотрудник, играющий очень важную роль в своем отделе и заслуживающий повышения, просит перевести его и дать повышение в другом отделе. Может ли начальник фирмы убедить этого сотрудника остаться?

1) Информация для сотрудника.

Вы здесь работаете последние 5 лет. На аттестации вашей работе давали очень хорошую оценку. У начальника никогда не возникало причин быть недовольным вашей работой, и вы вполне уверены, что вы на хорошем счету. Вы хорошо разбираетесь в своей работе, а с несколькими важными клиентами у вас даже приятельские отношения. На двери другого отдела вы заметили объявление о вакансии на должность начальника отдела переговоров с региональными клиентами и хотите попробовать получить ее, потому что в своем отделе вы не видите перспектив роста. С работой данного отдела вы знакомы. Несколько раз вас даже посылали помочь им в периоды особо напряженной работы. Вы обратились к начальнику принять вас “по личному вопросу”, чтобы попросить его поддержать ваше заявление.

2) Информация для начальника фирмы. Один из сотрудников попросил принять его “по личному вопросу”. Через несколько минут он к вам придет. Сотрудник этот очень ценен. Он помогает решить все проблемы и лучше всех разбирается во всех деталях. Кроме того, у вас есть один частный клиент, который тратит в вашей компании много денег и согласен иметь дело только с данным сотрудником. Однажды произошел случай, когда вы не смогли правильно отреагировать на жалобу этого клиента, а ваш сотрудник все устроил к величайшему удовлетворению вышеуказанного частного лица. Вы рассматривали возможности повышения данного сотрудника. Он вполне готов для повышения, хотя и есть необходимость поработать над основными “навыками общения с людьми”. Скоро должна будет проводиться аттестация, где вы и собирались обсудить этот вопрос. Вы надеетесь, что ничего серьезного не произошло. Просто нужно подождать и узнать, что он вам хочет сказать.

Данная ролевая игра помогает развить следующие профессиональные умения:

- быть понятным для собеседника;
- убеждать и уговаривать;
- учитывать социальные и индивидуальные черты личности собеседника;
- прогнозировать развитие диалога и реакции делового партнера;
- создавать и поддерживать благожелательную атмосферу делового общения;
- контролировать эмоциональное состояние.