

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ
«Профессиональное училище № 48 п. Подгорный»
(ГБПОУ «ПУ №48 п. Подгорный»)

Утверждаю:
Зам. директора по УПР
Лид С. Н. Хабибулина
«02» *июн* 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Основы деловой культуры

по профессии СПО
38.01.02. Продавец, контролер-кассир

2022г

Рассмотрено и одобрено
на заседании
предметно- цикловой комиссии
профессионального обучения
Протокол № 12
от « 1 » июня 2022г
Председатель ПЦК
А.В. Бурковская

Фонд оценочных средств к учебной дисциплине «Основы деловой культуры» разработан на основе рабочей программы по учебной дисциплине и Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования для профессии среднего профессионального образования подготовки квалифицированных рабочих, служащих социально-экономического профиля 38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Профессиональное училище № 48 п. Подгорный»

Разработчик:
Черных Нина Александровна, преподаватель ГБПОУ ПУ № 48 п. Подгорный

Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств

- 1.1. Область применения фонда оценочных средств
- 1.2. Профессиональные , общие компетенции и личностные результаты
- 1.3. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащей проверке
- 1.4. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

2. Оценка освоения учебной дисциплины

- 2.1 Формы и методы оценивания
- 2.2 Задания для оценки освоения дисциплины
- 2.3 Перечень заданий для текущего контроля
 - 2.3.1.Комплект тестовых заданий
 - 2.3.2.Комплект контрольных работ
- 2.4. Перечень заданий для промежуточного контроля по учебной дисциплине
 - 2.4.1.Перечень заданий для дифференцированного зачета

3. Критерии оценки

4. Информационное обеспечение обучения

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Область применения фонда оценочных средств.

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Основы деловой культуры».

1.2. Профессиональные, общие компетенции и личностные результаты

В результате освоения программы учебной дисциплины у обучающихся должны быть сформированы профессиональные, общие компетенции и личностные результаты

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
ПК 1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров	правильность определения качества непродовольственных товаров; правильность проведения органолептической экспертизы отдельных групп товаров; правильность и точность определения количества поступившего товара; точность определения маркировки непродовольственных товаров.
ПК 2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании	результативность определения задач деятельности, с учетом поставленной руководителем цели; правильность формулирования конкретных целей и на их основе планирования своей деятельности; личностная оценка эффективности и качества собственной деятельности в определенной рабочей ситуации.
ПК 3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации	скорость обслуживания покупателей; ясность предоставления достоверной информации о качестве товаров; правильность консультирования покупателей о потребительских свойствах товаров; полнота и достоверность сведений о производителях товаров; соответствие предоставления сведений о безопасности непродовольственных товаров; правильность решения ситуационных и проблемных задач по продаже товаров и обслуживанию покупателей.
ПК 4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей	скорость и правильность выполнения вычислительных операций на калькуляторе; точность заполнения и ведения отчетных документов; точность произведения расчетов с покупателями
Общие компетенции	Показатели оценки результата
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Аргументированность и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности; наличие положительных отзывов по итогам учебной и производственной практики;

	участие в конкурсах профессионального мастерства, тематических внеклассных мероприятиях
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем	Результативность определения задач деятельности, с учетом поставленной руководителем цели; правильность формулирования конкретных целей и на их основе планирования своей деятельности; личностная оценка эффективности и качества собственной деятельности в определенной рабочей ситуации.
ОК 3. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.	Самоанализ и коррекция собственной деятельности в определенной рабочей ситуации; правильность и адекватность оценки рабочей ситуации в соответствии с поставленными целями и задачами через выбор соответствующих документов, сырья, инструментов.
ОК 4. Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.	Правильность отбора, обработки и результативного использования необходимой информации для эффективного выполнения профессиональных задач; оперативность и самостоятельность поиска информации в нестандартной ситуации
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Самостоятельность и активность в применении ресурсов сети Интернет и электронных обучающих материалов для решения профессиональных задач.
ОК 6. Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.	Заинтересованность в достижении общего результата групповой деятельности; эффективность выполнения своей роли в групповой деятельности; соблюдение правил деловой культуры при общении с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 7. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров	Соблюдение правил продажи отдельных видов товаров; соблюдение сроков годности и реализации товаров; соблюдение действующих санитарных норм и правил.
ОК 8. Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных	Аргументированность и полнота высказываемых суждений о необходимости исполнения воинской обязанности; соответствие уровня развития физических качеств возрасту, освоение основ военной службы.

профессиональных знаний (для юношей)	
ЛР 1 Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	Осознает себя гражданином и защитником великой страны.
ЛР 2 Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	Проявляет активную гражданскую позицию, демонстрирует приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвует в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействует и участвует в деятельности общественных организаций.
ЛР3 Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	Соблюдает нормы правопорядка, следует идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирует неприятие и предупреждает социально опасное поведение окружающих.
ЛР 4 Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и	Проявляет и демонстрирует уважение к людям труда, осознает ценность собственного труда. Стремится к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».

профессионального конструктивного «цифрового следа».	
ЛР 5 Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	Демонстрирует приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принимает традиционные ценности многонационального народа России.
ЛР 6 Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях	Проявляет уважение к людям старшего поколения и готов к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.
ЛР 7 Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности	Осознает приоритетную ценность личности человека; уважает собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.
ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	Проявляет и демонстрирует уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.
ЛР 9 Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий	Соблюдает и пропагандирует правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждает либо преодолевает зависимость от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняет психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	
ЛР 10 Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой	Заботится о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.
ЛР 11 Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	Проявляет уважение к эстетическим ценностям, обладает основами эстетической культуры.
ЛР 12 Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	Принимает семейные ценности, готов к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирует неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.
ЛР 13 Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	Соблюдает в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладает системным мышлением и умеет принимать решение в условиях риска и неопределенности
ЛР14 Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий	Готов соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслить, эффективно взаимодействует с членами команды и сотрудничает с другими людьми, осознавать, выполняет профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслит, нацелен на достижение поставленных целей; демонстрирует профессиональную жизнестойкость

<p>профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость</p>	
<p>ЛР 15 Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий</p>	<p>Открыт к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий</p>
<p>ЛР 16 Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, содействующий поддержанию престижа своей профессии</p>	<p>Ставит перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирает способы решения и средства развития, содействует поддержанию престижа своей профессии</p>
<p>ЛР 17 Способный искать нужные источники информации и данные, воспринимать, анализировать, запоминать и передавать информацию с использованием цифровых средств.</p>	<p>Ищет нужные источники информации и данные, воспринимает, анализировать, запоминает и передает информацию с использованием цифровых средств.</p>
<p>ЛР18Разносторонне развитый, активно выражающий отношение к преобразованию общественных пространств, корпоративному дизайну, товарным знака</p>	<p>Разносторонне развит, активно выражает отношение к преобразованию общественных пространств, корпоративному дизайну, товарным знакам</p>
<p>ЛР 19 Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости в условиях развития региона</p>	<p>Активен, предприимчив, готов к самозанятости в условиях развития региона</p>

1.3. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащей проверке

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен освоить следующие дидактические единицы «уметь», «знать».

Коды	Наименования	Показатели оценки результата
Уметь:		
У 1	применять правила делового этикета;	Понимать запросы и потребности конкретных групп, их требования к качеству обслуживания
У 2	поддерживать деловую репутацию;	На творческом уровне с представлением собственных позиций.
У 3	соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;
У 4	пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
У 5	выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке	делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;
У 6	налаживать контакты с партнерами;	работать в группе и представлять как свою, так и позицию группы
У 7	организовывать рабочее место	осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;
Знать:		
З 1	этику деловых отношений;	Основы делового этикета и его значения в профессиональной деятельности
З 2	основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Правила культуры речи при устном, письменном обращении;
З 3	нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Правила этикета и нормы этического воздействия. Деловой этикет служебных отношений и культуре поведения
З 4	основные правила этикета;	Этикетные нормы поведения
З 5	основы психологии производственных отношений;	Психологию производственных отношений , правила установления деловых контактов
З 6	основы управления и конфликтологии	Структуру конфликтов и правила поведения в конфликтных ситуациях

1.4. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

Обязательной формой аттестации по итогам освоения учебной дисциплины является дифференцированный зачет. Результатом дифференцированного зачета является оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки освоения дисциплины «Деловая культура» являются умения и знания.

Текущий контроль и оценка дидактических единиц по темам осуществляются с использованием следующих форм и методов: тестированием с применением бумажных носителей, решения ситуационных задач, защиты практических, контрольных работ, проведения деловых и ролевых игр, оценивание самостоятельной работы учащихся. Промежуточная аттестация по учебной дисциплине проводится в форме дифференцированного зачета.

К зачету допускаются обучающиеся, имеющие положительные оценки по результатам текущего контроля.

Дифференцированный зачет проводится в форме письменной контрольной работы.

2.2. Заданий для оценки освоения дисциплины

№№ заданий	Проверяемые результаты обучения (У и З)	Тип задания	Возможности использования
	У1 Применять правила делового этикета;	Тестирование Практическая работа	текущий контроль;
	У2 поддерживать деловую репутацию;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа	текущий контроль;
	У3 соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;	Тестирование Практическая работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	У4 пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	Тестирование Практическая работа Контрольная работа	текущий контроль;
	У5. выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	Практическая работа Тестирование Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	У6 налаживать контакты с партнерами;	Практическая работа Тестирование Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	У7 организовывать рабочее место		
		Дифференцированный зачет	промежуточный контроль;
	З 1 этику деловых отношений;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	З2 основы деловой культуры в устной и письменной форме;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	З3 нормы и правила поведения и	Практическая работа	текущий

	общения в деловой профессиональной обстановке;	Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	контроль;
	3 4 основные правила этикета;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	3 5 основы психологии производственных отношений;	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
	3 6 Основы управления и конфликтологии	Практическая работа Тестирование Контрольная работа Решение ситуационных задач	текущий контроль;
		Дифференцированный зачет	промежуточный контроль;

2.3. Перечень заданий для текущего контроля

2.3.1. Комплект тестовых заданий

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды **текущего контроля** знаний обучающихся:

устный опрос – контроль, проводимый после изучения материала в виде ответов на вопросы, позволяет не только проконтролировать знание темы урока, но и развивать навыки свободного общения, правильной устной речи;

письменный контроль – выполнение практических заданий по отдельным темам, разделам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

комбинированный опрос – контроль, предусматривающий одновременное использование устной и письменной форм оценки знаний, позволяющий опросить большое количество обучающихся;

1. Коммуникативная сторона общения – это ...

- организация взаимодействия между индивидами
- + обмен информации между партнерами
- процесс восприятия между партнерами по общению

2. Перцептивная сторона общения включает в себя ...

- намерение участников повлиять друг на друга
- + процесс формирования образа другого человека
- процесс приобретения индивидуального опыта человека

3. Возникновение тех или иных эффектов восприятия, подразумевает ...

- коммуникативная сторона общения
- + перцептивная сторона общения
- интерактивная сторона общения

4. Составляющими невербального общения являются ...

- + жесты
- + мимика
- речь

+ пантомимика

- интонация

- темп речи

5. В перцептивную сторону общения входит ...

- стереотипизация

- каузальная атрибуция

- идентификация

- рефлексия

+ все перечисленные механизмы являются частью перцептивной стороны общения

6. В вербальной коммуникации участвует ...

- коммуникатор

- реципиент

+ коммуникатор и реципиент

7. Во время вербальной коммуникации с информацией происходит ...

- кодирование

- декодирование

- передача

+ все перечисленные процессы

8. Укажите сторону общения, которая включает в себя построение общей стратегии

- взаимодействия ...

+ интерактивная

- коммуникативная

- перцептивная

9. Установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов - это ...

+ деловой этикет

- имидж

- переговоры

10. Этикет является одним из самых главных «орудий» формирования ...

- опрятности

+ имиджа

- жестов и движений

11. Галстук-бабочку надевают только к ...

- светлому костюму

+ темному костюму

- смокингу

12. В официальной обстановке пиджак должен быть ...

- расстегнут

- застегнут на верхнюю пуговицу

+ застегнут

13. Если мужчина пришел в ресторан без спутницы, то он уделяет внимание женщине, сидящей ...

- справа

+ слева

- напротив

14. Если необходимо что-либо сказать другому лицу, сидящему за вашим соседом, то говорят ...

- перед лицом соседа

- громко, перебивая других

+ за спиной соседа

15. Если во время беседы кто-нибудь из присутствующих чихнул, то ...

- скажите «Будьте здоровы!»

- подайте носовой платок

+ оставьте без внимания

16. Женщине на приемах и деловых встречах следует придерживаться ...

+ строгих линий и неярких тонов

- мини-юбки

- яркой одежды

17. Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь ...

+ короткие рукава

- нагрудный карман

- длинный рукав

18. Галстук должен быть ...

- светлее костюма и темнее сорочки

- темнее костюма и светлее сорочки

+ в тон костюму и сорочке

19. Носки и галстук по своей расцветке должны быть ...

- одного цвета

- противоположных цветов

+ гармонизировать

20. Считается элегантно, если манжеты сорочки видны из под рукавов пиджака примерно на ...

- 3-4 см

+ 1,5-2 см

- 4,5-5 см

21. Визитной карточкой делового человека является ...

+ костюм

- забывчивость

- жесты

22. Прическа, макияж, бижутерия должны ...

- присутствовать в излишке

+ органично дополнять деловой костюм

- отсутствовать

23. Низкий уровень заботы руководителя о производстве и о людях, где руководитель много делает сам, не делегирует своих функций, не стремится к серьезным достижениям, называется ...

+ невмешательство

- безответственность

- незаинтересованность

24. Высокий уровень заботы о людях, стремление к установлению дружеских отношений, приятной атмосферой, удобного для сотрудников темпа работы, при этом руководителя не особенно интересует, будут ли достигнуты конкретные и устойчивые результаты, называется

- золотая середина

- команда

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЁТУ

1. Социально-психологические основы делового общения.
2. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
3. Особенности делового общения в молодежной среде.
4. Роль специалиста по работе с молодежью в организации деятельности молодежных групп и организаций.
5. Перцептивные барьеры делового общения.
6. Взаимосвязь перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон делового общения.
7. Вербальные средства делового общения.
8. Невербальная система делового общения.
9. Этапы делового общения.
10. Социально-психологические характеристики молодежной группы.
11. Межличностные отношения в молодежной группе, организации.
12. Проблема лидерства в молодежной группе.
13. Особенности деловых переговоров и их характер.
14. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
15. Структура и типология конфликтов.
16. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
17. Социально-психологическая диагностика конфликта.
18. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
19. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
20. Предпосылки формирования этики делового общения.
21. Универсальные этические принципы делового общения.
22. Этика делового общения в организации.
23. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
24. Социальные функции профессиональной этики.
25. Профессиональная этика и поведение специалиста по работе с молодежью.
26. Способы повышения нравственного уровня делового общения.
27. Деловой этикет, его формирование и функции.
28. Российские традиции делового этикета.
29. Особенности вербального этикета.
30. Имидж в деловом этикете.
31. Правила деловой переписки.
32. Общие правила оформления документов в деловом общении.
33. Виды деловой корреспонденции.
34. Культура общения по телефону.

Карточка – задание к изучению раздела «Этика и культура поведения»

1. Хорошее владение интонацией – это
2. Укажите недостаток дикции:
3. Сколько существует видов управленческих документов
4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

Карточка – задание

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений:
2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю):
3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять _____ всего выступления.
4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

Карточка – задание

1. Что не является ошибкой оратора:
2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают:
3. Что более важно в телефонном разговоре:
4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие

Карточка – задание

1. Сколько адресатов может содержать документ:
2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.
3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?
4. . Обязательными реквизитами приказа являются:

Карточка – задание

1. Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой-либо вопрос с выводами и предложениями составителя:
2. Выберите верное утверждение:
3. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая»
4. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе

Карточка – задание

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом:
2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».
3. . Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».
4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется:

Карточка – задание

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?
2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий:
3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе:
4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с _____.

Карточка – задание

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись). С 2002 года по настоящее время работаю В ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw, PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организована, легко обучается, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»
2. Что не относится к обязательным реквизитам документа:
3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно...»
4. Дата документа является реквизитом

Тема: «Деловой этикет и его принципы»
Самостоятельная работа
Отметка «3»

1. Дайте определение понятия «имидж».
2. Назовите основные составляющие имиджа.
3. Перечислите черты современного делового человека.
4. Дайте характеристику драматическому стилю в одежде.
5. Как вы понимаете словосочетание «корпоративная этика»
6. Нарисуйте словесный портрет, каким должен быть идеальный повар.
7. Назовите типичные ошибки в поведении поваров, барменов.

Отметка «4»

8. Докажите, что голос – это тоже часть имиджа.
9. Как вы понимаете выражение У. Джеймса: «Я есть то, чем признают меня окружающие».

Отметка «5»

10. Как вы понимаете следующий текст « У американцев и англичан указательный палец обозначает число 1, а большой палец – число 5. Вопрос – нужно ли человеку знать язык жестов и почему?
11. Назовите основополагающие ценности, на которых формируется корпоративная этика.

Текущий контроль по теме «Общение»

- 1) Дайте определение деловому общению и раскройте его особенности. Каковы цель, структура и функции делового общения?
- 2) Раскройте основные положения теории человеческих отношений и особенности ее применения в различных странах.
- 3) Перечислите факторы, детерминирующие человеческое поведение в деловом общении.
- 4) Расскажите об особенностях социальных стереотипов, приемах манипулирования ими в деловом общении.
- 5) Назовите приемы ломки стереотипов в процессе установления неформальных отношений.
- 6) Раскройте понятие «социальная роль». Как она проявляется в деловом общении.
- 7) Выделите основные виды общения и охарактеризуйте их.
- 8) Назовите основные механизмы восприятия и понимания, дайте им характеристику.
- 9) Выделите основные ошибки восприятия и покажите, как их можно избежать.
- 10) Раскройте структуру и содержание коммуникации. Что такое вербальные и невербальные средства коммуникации? Каковы их функции в процессе общения?
- 11) Объясните термин «переговоры» и назовите его отличительные особенности.
- 12) Сравните позиционный торг и конструктивные переговоры. Назовите преимущества и недостатки этих двух стратегий ведения переговоров.
- 13) Охарактеризуйте этапы в процессе ведения переговоров.
- 14) Определите показатели успешности переговоров.
- 15) Охарактеризуйте рабочую группу как социально-психологическую общность людей. Покажите ее отличие от других социальных групп.
- 16) Объясните суть профессиональной зрелости рабочей группы и выделите факторы ее формирования.
- 17) Охарактеризуйте ограничения, препятствующие эффективному функционированию рабочей группы.
- 18) Охарактеризуйте неформальную структуру рабочей группы; раскройте особенности ее формирования.
- 19) Поясните проблему лидерства, расскажите о типах лидеров.
- 20) Раскройте роль руководителя в становлении неформальных отношений в команде.
- 21) Дайте определение понятий «общение», «деловое общение».

- 22) Расскажите о правилах вербального этикета и основных требованиях разговора по телефону.
- 23) Раскройте речевые и психологические правила делового общения.
- 24) Определите характеристики и формы деловой коммуникации.
- 25) Объясните роль и значение этических правил и норм в человеческой деятельности.
- 26) Назовите основные позиции по вопросу о соотношении этики и бизнеса, которые существуют сегодня.
- 27) Назовите основные принципы этики делового общения «сверху-вниз» (между руководителем и подчиненным).
- 28) Назовите основные принципы этики делового общения «снизу-вверх» (между подчиненным и руководителем).
- 29) Назовите основные принципы этики делового общения «по горизонтали» (между коллегами).
- 30) Расскажите о составляющих этикета.

Тест «Этикет делового общения»

Проверьте свои знания правил хорошего тона

Из предложенных вариантов ответов выберите правильные ответы.

1. При представлении необходимо спросить предварительно разрешение на это:
 - а) у того, кому представляют;
 - б) у того, кого представляют.
2. Во время служебного разговора:
 - а) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
 - б) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
 - в) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.
3. Если во время разговора старший по возрасту или положению встал, вы:
 - а) можете продолжить разговор сидя;
 - б) должны встать и вести разговор стоя.
4. Если во время разговора в кабинете у начальника вам захотелось курить, вы:
 - а) извинившись, попросите у начальника разрешение закурить;
 - б) воздержитесь от курения до окончания разговора.
5. Длительность телефонного разговора определяет:
 - а) позвонивший;
 - б) тот, кому позвонили.
6. Если тот, кому позвонили, очень спешит или занят:
 - а) он должен, тем не менее, выслушать позвонившего до конца;
 - б) извинившись и объяснив причину, он может попросить окончить разговор.
7. Правила приличия требуют приходить в гости:
 - а) точно в указанное время;
 - б) за четверть часа до указанного времени;
 - в) через полчаса после указанного времени.
8. Принимающий подарок должен:
 - а) развернуть его, посмотреть, поблагодарить дарящего и показать подарок гостям;
 - б) развернуть его, посмотреть и поблагодарить дарящего;
 - в) поблагодарить дарящего и, не разворачивая подарка, отложить его в сторону.
9. Право делать дорогие подарки имеют:
 - а) сослуживцы;
 - б) родственники и близкие люди;
 - в) любой из приглашенных на торжество.
10. Надо ли приветствовать человека, которого вы не в первый раз встречаете в течение дня?
 - а) да;

- б) нет.
11. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?
- а) тот, кого представляют;
- б) тот, кому представляют.
12. Если женщину знакомят с мужчиной почетного возраста и положения, то она:
- а) должна встать со стула;
- б) может не вставать.
13. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем войти туда, если в нем работают более двух человек?
- а) да;
- б) нет.
14. Кто должен вновь набрать номер телефона при механическом отрыве связи, если разговор еще не закончен?
- а) тот, кто звонил;
- б) тот, кому звонил;
- в) тот, кто младше по возрасту или положению.
15. Можно ли дарить цветы мужчине?
- а) да, всегда;
- б) да, если мужчина любит цветы;
- в) нет, никогда.
16. При подарке книги, надо ли ее подписывать (укажите неверный ответ)
- а) да, всегда;
- б) да, если вы — автор;
- в) нет, лучше вложить в нее открытку с пожеланиями.
17. Мужчине — руководителю организации можно подарить:
- а) набор галстуков;
- б) набор ножей;
- в) набор марочных вин;
- г) часы;
- д) золотую цепочку;
- е) запонки.

Тест «Разговорный стиль»

1. Что является целью разговорного стиля речи? Выберите правильные ответы:
- 1) передавать знания;
- 2) давать указания;
- 3) организовывать работу;
- 4) обобщать информацию;
- 5) убеждать людей.
2. Какая функция речи реализуется в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:
- 1) общение;
- 2) обобщение;
- 3) сообщение;
- 4) объяснение;
- 5) убеждение.
3. Какие типы речи могут быть использованы в разговорном стиле? Выберите правильный ответ:
- 1) монолог;
- 2) диалог;
- 3) полилог;
- 4) монолог, диалог и полилог;
- 5) монолог и диалог;

4. Какие языковые средства из названных характерны для разговорного стиля речи?

Выберите правильные ответы:

- 1) слова нейтральные книжные;
- 2) слова в переносном значении;
- 3) слова с уменьшительно-ласкательными суффиксами;
- 4) стандартные выражения;
- 5) составные термины;
- 6) книжные фразеологизмы;
- 7) эмоционально-оценочные слова.

5. Что такое телефонный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

6. Что такое беседа? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

7. Что такое непосредственный разговор? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся постоянной адресованностью: один собеседник обращается к другому, тот отвечает ему;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 5) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

8. Что такое устный рассказ? Выберите правильный ответ:

- 1) жанр устной разговорной речи, характеризующийся целенаправленностью;
- 2.) контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальной аппаратурой общение собеседников;
- 3) монолог устной формы разговорного языка;
- 4) сообщение о каком-то событии, факте и его анализ с ярко выраженной авторской оценкой.

9. Выберите стилевые черты разговорного стиля:

- 1) строгость;
- 2) бесстрастность;
- 3) эмоциональность и свобода в выборе слов;
- 4) непринужденность.

10. Что характерно для деловой беседы?

- 1) не требует специальной подготовки;
- 2) выслушивание собеседника и реакция на них;
- 3) требует тщательной подготовки;

4) собеседники могут проявлять агрессивность.

Тест «Этикет и культура поведения»

1. Кем был впервые введен термин «этика»:

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристом;
- г) Сократом

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
- б) «нравственность»;
- в) «мораль».
- г). Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
- д). Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
- е). Наука, изучающая нравственность.

3. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура.

4. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, бесприкословность;
- в) вежливость, тактичность.

5. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

6. Укажите правильный ответ.

Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

8. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

9. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения.

Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?

- а) да;

б) нет

10. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»
- д) «Куда я попала?»
- е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»

11. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

Выберите правильный ответ:

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

12. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к *деловому этикету*.

- а) делайте все вовремя;
- б) громко не смейтесь;
- в) сдерживайте свое раздражение;
- г) не болтайте лишнего;
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
- е) думайте о других, а не только о себе;
- ж) не будьте неряшливы;
- з) одевайтесь, как положено;
- и) говорите и пишите хорошим языком?

13. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны;
- д) все позиции неверны.

14. Укажите правильный ответ.

Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) правильного выбора места проведения беседы;
- в) интерьера помещения;
- г) установления контакта с партнером;
- д) первых фраз во время беседы;
- е) использование обращения по имени;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

Конфликты в деловом общении

Тест «Насколько вы конфликтный человек»

1. В группе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

- а) не принимаю участия;
- б) лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
- в) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если имею для этого веские основания;

в) критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

а) только в шутку и если это люди необидчивые;

б) лишь по принципиальным вопросам;

в) споры – моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;

б) делаю замечание - надо же научить грубияна хорошему тону;

в) споры – моя стихия.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция.

а) не буду поднимать бучу из-за пустяка;

б) молча возьму солонку;

в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу...

а) С возмущением посмотрю на обидчика;

б) сухо, без эмоций сделаю замечание;

в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.

а) промолчу;

б) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;

в) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег, как вы к этому относитесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

б) не скрою досады, но отнесусь к этому с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщику.

Деловой этикет и его принципы

Тест: «Мораль, этика: категории этики, нормы морали, моральные принципы и нормы».

1 вариант

1. Этикет — это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

2. Предупредительность — это:

а) галантность по отношению к дамам;

б) подобострастность;

в) умение оказать небольшую услугу;

г) льстивость;

д) приветливость по отношению к старшему;

е) умение вовремя сгладить неловкость.

3. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

а) женщины;

б) мужчины;

в) младшие по возрасту;

г) младшие по положению (подчиненный).

4. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения.

Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?

а) да;

- б) нет
5. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?
Выберите правильный ответ:
- а) отличаются по размеру;
 - б) не отличаются;
 - в) отличаются по цвету;
 - г) отличаются за счет «украшательств».
6. Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:
Укажите правильный ответ.
- а) пунктуальности;
 - б) правильного выбора места проведения беседы;
 - г) установления контакта с партнером;
 - д) первых фраз во время беседы;
 - е) использование обращения по имени;
 - ж) все ответы верны;
 - з) все ответы неверны.
7. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.
8. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».
9. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:
- а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!»
— сказала кассир сберегательного банка клиенту;
 - б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше посмотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).
10. Согласны ли вы с определением:
Общение — сложный, многогранный процесс взаимодействия двух и более людей, процесс обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания и взаимного понимания.
- а) да; б) нет.

2 вариант

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:
- а) «этика»; б) «нравственность»; в) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения.
- Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других.
- В. Наука, изучающая нравственность.
2. Нормами этикета являются:
- а) упорство, настойчивость;
 - б) принципиальность, бесприкословность;
 - в) вежливость, тактичность.
3. Укажите правильный ответ.
- Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
- а) вежливость;
 - б) дипломатичность;
 - в) тактичность;
 - г) предупредительность;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
4. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода.

5. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
 - б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
 - в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
 - г) «Лады, договорились. Пока»
 - д) «Куда я попала?»
 - е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»
6. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к *деловому этикету*.
- а) делайте все вовремя;
 - б) громко не смейтесь;
 - в) сдерживайте свое раздражение;
 - г) не болтайте лишнего;
 - д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы;
 - е) думайте о других, а не только о себе;
 - ж) не будьте неряшливы;
 - з) одевайтесь как положено;
 - и) говорите и пишите хорошим языком?

7. Согласны ли вы с утверждением: «Совость — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере. а) да; б) нет.

8. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?

9. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;

б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?

10. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) возраст;
- д) манера поведения;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

2.3.2.Комплект контрольных работ

Письменная работа

Этикет и культура поведения

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните. а) да; б) нет.

2. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его называли «золотым»?

3. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?
4. Согласны ли вы с утверждением: «Совость — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере. а) да; б) нет.
5. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?
6. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?
7. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?
8. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?
9. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».
10. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совость», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:
- а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
- б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.
11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность». Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:
- а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
- б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?
12. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:
- а) «Что же вы, бабушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;
- б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

Контрольная работа №1

1 вариант

1. *Какая из сторон общения характеризуется следующим определением:* «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»: а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.
2. *Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:*

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) все позиции верны;
- ж) все позиции неверны.

3. Какой уровень коммуникативного барьера непонимания проявляется в следующей ситуации.

Малыш в ванне пускает кораблик. Мама его спрашивает: «Леша, почему твой кораблик плавает?» И в ответ слышит: «Потому что он красивый!»

- а) семантический барьер;
- б) стилистический барьер;
- в) логический барьер.

4. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

5. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) внешнее проявление человека;
- в) расположение собеседников в пространстве.

6. Согласны ли вы с тем, что «читать» следует жесты в их совокупности и трактовать в контексте их проявлений?

- а) да;
- б) нет.

Ответ поясните на примере.

7. Какая улыбка свидетельствует об искренней радости:

- а) расслабленная улыбка;
- б) смущенная улыбка;
- в) усмешка.

8. Укажите правильный ответ. «Кривая улыбка» (когда опущены уголки рта) свойственна людям:

- а) сентиментальным;
- б) скрывающим собственные намерения;
- в) прикрывающимся веселостью при стремлении к отрицанию;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

9. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) превосходство и гордость;
- в) скрытое наблюдение.

10. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) интерес к собеседнику и его признание;
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

11. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:
- а) превосходство;
 - б) партнерское отношение;
 - в) стремление к подчинению.
12. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:
- а) руки, скрещенные на груди;
 - б) руки на бедрах;
 - в) рука, поддерживающая подбородок.
13. Укажите правильный ответ. Признак открытости — это:
- а) расстегнутый пиджак;
 - б) скрещенные ноги;
 - в) открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;
 - г) неполная посадка на стуле;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.
14. Жест, характеризующий желание активных действий, проявляется в позиции:
- а) скрещенные ноги и руки;
 - б) наклон головы;
 - в) руки на бедрах.
15. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:
- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
 - б) почесывание подбородка;
 - в) прикладывание рук к груди.
16. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:
- а) руки, скрещенные на груди;
 - б) указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;
 - в) прикрытие рта ладонью.
17. Неполная посадка на стуле, при которой туловище наклонено вперед, руки опираются на колени, а ноги — на пол, так что одна нога выступает чуть-чуть вперед, оставляя другую позади, характеризует позу:
- а) открытости;
 - б) готовности;
 - в) защиты.
18. Оттягивание плеч назад при поднятом подбородке характеризует состояние партнера по общению как:
- а) боязливого;
 - б) уверенного;
 - в) покорного.
19. Какое состояние собеседника может характеризовать поза: напряженно выпрямленное туловище, ноги плотно стоящие на полу, взгляд отсутствующий?
- а) отсутствие интереса;
 - б) отключение от проблем с демонстрацией внимательного слушания;
 - в) недостаток уверенности.
20. Укажите правильный ответ. Сутулая спина означает:
- а) смирение, покорность;
 - б) страх;
 - в) сомнение;
 - г) переоценку;
 - д) все ответы верны;
 - е) все ответы неверны.

21. Укажите правильный ответ. При удивлении:
- а) брови подняты;
 - б) глаза широко открыты;
 - в) рот приоткрыт;
 - г) все ответы верны;
 - д) все ответы неверны.
22. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:
- а) желание действовать активно;
 - б) критическое оценивание;
 - в) задумчивость.
23. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает: а) вовлеченность в проблему;
- б) доверительность и согласие;
 - в) смущение и неуверенность.
24. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются: а)
- культурные различия;
 - б) социально-возрастные различия;
 - в) половые различия.

Вариант 2

1. Аргументы применяют с целью:
- а) защиты своих взглядов и намерений;
 - б) доказательств своего превосходства;
 - в) уговоров партнера что-либо сделать.
2. Сила (слабость) аргументов в ходе беседы определяется:
- а) с позиции говорящего (аргументирующего);
 - б) с позиции лица, принимающего решение;
 - в) всеми участниками беседы. *Комплимент и лесть* — это одно и то же? а) да; б) нет.
3. Сильные аргументы лучше приводить:
- а) только в конце диалога;
 - б) в середине диалога; в) в начале диалога;
 - г) в начале и конце диалога.
4. Отметьте позиции, при которых информация лучше запомнится вашим собеседником:
- а) информация, которая находится с края — «эффект края»;
 - б) информация, приводящая к двусмысленности;
 - в) логически построенная информация, увязанная с хорошо знакомым материалом;
 - г) большой объем информации;
 - д) текст точный, ясный, исключающий коммуникативные барьеры непонимания;
 - е) важная информация сообщается по ходу беседы и приходится на середину диалога.
5. Достичь успеха в общении мешает «ориентация на себя». В каких позициях она выражается:
- а) неспособность учитывать индивидуальность восприятия собеседника;
 - б) четкое выстраивание своих мыслей и постоянное отражение понимания собеседником информации;
 - в) небрежность и неточность формулировок; г) внимание к невербальному поведению партнера;
 - д) отсутствие внимания к тому, слушает ли собеседник и как реагирует на информацию;

- е) поглощенность собой, своей речью и чувствами.
6. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям:
- а) конфликт;
 - б) внутриличностный конфликт;
 - в) межличностный конфликт;
 - г) межгрупповой конфликт;
 - д) конфликт между группой и личностью?
- 1-в. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей.
- 2-а Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению.
- 3-б. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей.
- 4-г Столкновение противоположно направленных интересов различных групп. 5-д Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения.
7. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:
- а) многословие одного из партнеров;
 - б) коммуникативные барьеры;
 - в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
 - г) бестактность;
 - д) неконтролируемость эмоционального состояния;
 - е) все ответы верны;
 - ж) все ответы неверны.
8. Конфликтная ситуация — это:
- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
 - б) накопившиеся противоречия;
 - в) стечения обстоятельств.
9. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:
- а) способствуют возникновению конфликта;
 - б) препятствуют возникновению конфликта;
 - в) помогают разрешить конфликт.
10. Определите, какая ситуация характеризует:
- а) внутриличностный конфликт;
 - б) межличностный конфликт.
- 1-а. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга.
- 2-б. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования.
11. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:
- а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) избегание;
 - г) соперничество;
 - д) приспособление.
12. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:
- а) сотрудничеству;
 - б) компромиссу;
 - в) избеганию;
 - г) соперничеству;
 - д) приспособлению.
- 1-г. Открытая борьба за свои интересы.
- 2-а Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
- 3-в. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
- 4-б. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
- 5-д. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.
13. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.
1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.
 3. Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение.
 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
 5. Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.
14. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умения сдерживать свои эмоции:
- а) компромисс;
 - б) сотрудничество;
 - в) избегание;
 - г) приспособление;
 - д) соперничество.
15. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:
- а) правда на вашей стороне;
 - б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
 - в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
 - г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;
 - д) предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.
16. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:
- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
 - б) демонстрируйте свое превосходство;
 - в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
 - г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером;
 - д) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»;
 - е) предлагайте партнеру включать механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»
17. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:
- а) преувеличивать свои заслуги;
 - б) обрушивать на партнера множество претензий;
 - в) исходить из добрых намерений партнера;
 - г) видеть все только со своей позиции;
 - д) учитывать интересы партнера по общению;
 - е) критически оценивать партнера.

Контрольная работа №2

- Какие определения по смыслу соответствуют:
 - а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:
 1. сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно (г);
 2. яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей (а);
 3. длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека (в);
 4. явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе (б).
- Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:
 1. астенические;
 2. стенические.
- Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:

1. холерик;
 2. сангвиник;
 3. флегматик;
 4. меланхолик.
4. Волевые действия проявляются в умении:
1. контролировать проявление своих эмоций;
 2. сдерживать себя;
 3. все ответы верны;
 4. все ответы не верны.
5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:
1. энергичность;
 2. выдержанность;
 3. переменность настроения;
 4. сосредоточенность внимания;
 5. общительность;
 6. подвижность;
 7. порывистость в движениях;
 8. ровное и спокойное настроение;
 9. возбужденное состояние;
 10. невыразительность речи;
 11. быстрая приспособляемость к новой обстановке;
 12. громкая речь.
6. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют понятиям:
- а) холерик, б) флегматик, в) сангвиник, г) меланхолик:
1. склонность к переживанию, не энергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений (б);
 2. Энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству (а);
 3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость (г);
 4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач (в).
 7. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:
 1. свойства темперамента;
 2. проявление эмоций;
 3. волевые черты характера;
 4. все ответы верны;
 5. все ответы не верны;
 8. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений – это:
 1. настойчивость;
 2. самостоятельность;
 3. исполнительность.
 9. В течение четырех лет девушка поступала в один и тот же институт, и каждый раз не набирала нужное количество проходных баллов. Но на пятый год поступления ее мечта осуществилась.
- Какие основные волевые качества преобладали у девушки? Ответ обоснуйте.

10. Сформулируйте условия необходимые для возникновения и поддержания произвольного и непроизвольного внимания.
11. В чем состоит важное отличие эмоций от чувств?
12. Проанализируйте, какие типы темперамента психологически совместимы и почему?
13. Укажите правильный ответ. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*
- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
 - б) *в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;*
 - в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
 - г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить;
 - д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать;
 - е) все ответы верны;
 - ж) все ответы неверны.
14. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному общению:
- а) обдумывает, как бы позффектнее показать свою начитанность;
 - б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
 - в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
 - г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям;
 - д) сосредоточен на своих личных проблемах.
15. Какие понятия по смыслу соответствуют:
- а) «рефлексивному» слушанию;
 - б) «нерефлексивному» слушанию?
- 1.-б Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
- 2-а. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении *активной обратной связи* с говорящим.
16. В каких случаях может быть эффективно «нерефлексивное» слушание:
- а) у коллеги плохое настроение и нет желания разговаривать;
 - б) другу (подруге) необходимо высказаться о «наболевшем»;
 - в) подчиненный стремится получить активную поддержку со стороны руководителя;
 - г) коллега переполнен эмоциями по поводу предстоящей аттестации и стремится как можно скорее высказать свое отношение к этим событиям.
17. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?
- 1-г. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника
- 2-б. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
- 3-а. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
- 4-в. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.
18. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Вашими основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:
- а) выяснение;
 - б) перефразирование;
 - в) резюмирование;

г) отражение чувств.

19. В каких ситуациях эффективно использовать *перефразирование*:

- а) в конце телефонного разговора, если собеседник должен что-то сделать сразу же после завершения разговора;
- б) в процессе переговоров, когда требуется полное понимание желаний партнера;
- в) в ситуациях, когда протекает острая дискуссия;
- г) в ситуациях, когда партнер хочет найти понимание со стороны собеседника.

20. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств;

в) перефразирование; г) резюмирование:

1-г. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.

2-в. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.

3-б. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.

4-а. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

21. Каким ситуациям соответствует «резюмирование»:

- а) «Вы думаете, что совместная деятельность принесет большую пользу?»;
- б) «Из сказанного вами можно сделать вывод о том, что результаты работы нашего отдела вас полностью устраивают и вы готовы на дальнейшее сотрудничество»;
- в) «Я хорошо понимаю ваше состояние. Возможно, в подобном случае я испытывал бы такие же чувства»;
- г) «Главное, что вы хотели бы от меня — это подготовка документации в сжатые сроки».

22. К «технике общения» относят прием «золотые слова», т.е. искусство подачи комплиментов. *Комплимент* и *лесть* — это одно и то же?

а) да;

б) нет.

23. В результате применения приема «золотые слова»:

- а) возникают положительные эмоции у собеседника;
- б) комплимент приносит пользу тому, кто его получил;
- в) комплимент приносит пользу тому, кто его сказал;
- г) возникает атмосфера уважения;
- д) происходит настрой на доверительную беседу, основанную на сотрудничестве;
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

24. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:

- а) реальные (объективные) достоинства собеседника;
- б) незначительное преувеличение достоинств собеседника.

25. Терпеливое, внимательное выслушивание проблем клиента — это прием:

- а) «золотые слова»;
- б) «зеркало отношений»;
- в) «терпеливый слушатель».

26. Отметьте позиции, которые способствуют успеху делового общения:

- а) учитывать интересы собеседника;
- б) говорить только о себе;
- в) видеть положительное в собеседнике;
- г) ориентироваться на ситуацию и обстановку;
- д) находить общее с собеседником;
- е) выделять свое «я»;
- ж) проявлять искренность и доброжелательность;

- з) навязывать свою точку зрения;
- и) не забывать о «золотом» правиле нравственности.

2.4. Перечень заданий для промежуточного контроля по учебной дисциплине

Дифференцированный зачет проводится в письменной форме в виде ответов на тесты и решения ситуационных задач.

2.4.1. Перечень заданий для дифференцированного зачета.

Вариант 1

Ответьте на поставленные вопросы (тестовые задания)

1. Кем был впервые введен термин «этика»?

- а) Цицероном;
- б) Архимедом;
- в) Аристотелем;
- г) Сократом?

2. Этикет — это:

- а) наука о морали;
- б) манера поведения;
- в) общая культура;
- г) система этических ценностей.

3. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость;
- б) принципиальность, беспрекословность;
- в) вежливость, тактичность;
- г) скромность, сдержанность.

4. Предупредительность — это:

- а) подбострастность;
- б) умение оказать небольшую услугу;
- в) льстивость;
- г) приветливость по отношению к старшему.

5. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность.

6. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

- а) женщины;
- б) мужчины;
- в) младшие по возрасту;
- г) младшие по положению (подчиненный).

7. Хороший вкус — это:

- а) стиль;
- б) элегантность;
- в) мода;
- г) опрятность.

8. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.

- а) «Алло, это кто?»
- б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»

- в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
- г) «Лады, договорились. Пока»;
- д) «Куда я попала?».
- Е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. может ему что-нибудь передать?»

9. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин?

Выберите правильный ответ:

- а) отличаются по размеру;
- б) не отличаются;
- в) отличаются по цвету;
- г) отличаются за счет «украшательств».

10. Деловой протокол — это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
- г) все ответы верны.

11. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
- б) не доверяй никому и уважай себя;
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими

(коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;

- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство).

12. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила;
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;
- в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;
- г) все позиции верны.

13. Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности;
- б) первых фраз во время беседы;
- в) установления контакта с партнером;
- г) все ответы верны.

14. Груши и яблоки едят:

- а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;
- б) откусывают от целого плода;
- в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода;
- г) вначале очищают от кожуры, а затем разрезают.

15. Ножом принято чистить:

- а) мандарины;
- б) апельсины;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

16. Куски сахара из сахарницы берут:

- а) руками;

- б) щипчиками;
- в) чайной ложкой;
- г) все равно как.

17. Салфетку за столом принято:

- а) повязывать вокруг шеи;
- б) засовывать за воротник;
- в) раскладывать на груди;
- г) класть на колени.

18. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:

- а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;
- б) по обе стороны тарелки;
- в) на тарелку крест-накрест;
- г) на одну сторону тарелки.

19. Хлеб с общей тарелки берут:

- а) руками;
- б) вилок, которую держат в правой руке;
- в) вилок, которую держат в левой руке;
- г) специальной вилок, лежащей на общей тарелке с хлебом.

20. Что главное в подарке:

- а) цена;
- б) искренность;
- в) намек;
- г) желание доставить радость?

21. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению: а) императивное;

- б) интерактивное;
- в) манипулятивное;
- г) перцептивное.
- Д) диалогическое.

22. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»;
- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение.

23. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

- а) образование;
- б) социальный статус;
- в) внешний вид;
- г) манера поведения;
- д) манера поведения.

24. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от личных особенностей слушающего;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) все позиции верны.

25. Количество и качество невербальных сигналов зависит от: а) возраста;

- б) пола;

- в) типа темперамента;
- г) все ответы верны.

26. Какие позиции соответствуют *эффективному деловому общению*!

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями;
- б) в ходе общения партнеру предоставляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему;
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать;
- г) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать.

27. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы клиентом способствуют эффективному общению:

- а) обдумывает, как бы поэффектнее показать свою начитанность;
- б) делает замечания, комментирует сказанное, перебивает;
- в) внимательно слушает, не перебивает, дает возможность высказаться до конца;
- г) проявляет искреннюю заинтересованность к словам клиента и его критическим замечаниям.

28. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) бестактность;
- в) неконтролируемость эмоционального состояния;
- г) все ответы верны.

29. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств;
- г) все ответы верны.

30. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- а) одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом;
- б) обе стороны обладают одинаковой властью;
- в) обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этого желания имеет большое значение;
- г) когда иного выбора нет и терять уже нечего.

31. Укажите позиции правильного поведения в условиях конфликтной ситуации:

- а) настаивая на своем предложении, не отвергайте предложения партнера, рассматривайте все предложения и оценивайте все «за» и «против»;
- б) демонстрируйте свое превосходство;
- в) не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию;
- г) независимо от результата разрешения конфликта старайтесь не разрушать отношения с партнером.

32. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

- а) преувеличивать свои заслуги;
- б) обрушивать на партнера множество претензий;
- в) исходить из добрых намерений партнера;
- г) видеть все только со своей позиции.

33. Конфликтогены-это слова, действия, которые:

- а) способствуют возникновения конфликта;
- б) препятствуют возникновения конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

34. Поговорка «Семь раз отмерь, один раз отрежь» характеризует:

- а) сангвиника;
- б) меланхолика;
- в) флегматика;
- г) холерика.

35. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) черты характера;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

36. Основой характера является:

- а) воля;
- б) эмоции;
- в) способности.
- г) все ответы верны.

37. Проявление эмоций зависит:

- а) от воспитания;
- б) от темперамента;
- в) от привычек;
- г) все ответы верны.

38. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) правда на вашей стороне;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;
- в) лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;
- г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации.

39. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон, - это:

- а) компромисс;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) приспособление.

Выполните практические действия

Вариант 1

Задание № 1.

Покупатель показывает рукой:

- Дайте, пожалуйста, посмотреть вот тот калькулятор.

Продавец подает. Покупатель раздраженно отвечает:

- Нет, не тот. Ну что вы, прямо как не знаю кто... Я ведь просил другой, который рядом.

Ваши действия.

Задание № 2.

У кассы супермаркета — небольшая очередь, а кассир вынужден отлучиться. Он отсутствует минут 8-10, за это время очередь растет, люди нервничают. Кассир возвращается и быстро приступает к работе. Но теперь покупатель начинает долго искать деньги... Увидев, что покупатель роется в кошельке, не удерживается от замечания («Раньше надо было думать, покупатель обвиняет кассира, тот не остается в долгу...»).

Объясните действия продавца в данной ситуации.

Задание № 3.

Если Вы позвонили, а собеседник сильно занят, ваши действия.

Вариант 2

Задание 1.

Нередко посетители винят продавца за отсутствие в продаже или низкое качество того или иного изделия. Или упрекают за высокую цену. К сожалению, и продавец не остается в долгу, отвечает раздраженно: дескать, что есть, тем и торгуем. А не нравится — идите в другое место.

Как правильно вести себя продавцу в данной ситуации, чтобы не допустить возникновения конфликта?

Задание № 2.

К какой группе основных причин конфликтов в сфере торговли относится данная ситуация, ответ обоснуйте.

Покупатель (продавцу) (далее – Пок. иПр.): Скажите, а молочная продукция у вас не просроченная?

Пр.: Нет конечно. Сегодня только привезли.

Пок.: Тогда дайте мне пожалуйста две бутылочки «Данон»

Продавец подает. Покупатель берет йогурт, отходит от прилавка и смотрит на срок годности. Далее снова идет к продавцу.

Пок.: Вы мне говорили, что вся ваша продукция свежая а йогурт-то просрочен. Вчера срок годности вышел. Пр.: Ой как это так получилось? Надо же Пок.: Зачем вы людей обманываете?

Пр.: Никого я не обманывала.

Пок.: Ну конечно. Вот так сейчас и продают людям просроченное чтобы все травилились.

Задание № 3.

Вы звоните, нужного человека не оказалось на месте, то...

Ваши действия.

Вариант 3.

Задание № 1.

К какой группе основных причин конфликтов в сфере торговли относится данная ситуация, ответ обоснуйте.

В торговый зал вошел молодой человек с девушкой. Они проходят мимо мебельного отдела. Молодой человек проводит рукой по дивану и роняет ценник. Затем пытается поскорее уйти.

Пр.: Молодой человек будьте добры поднимите ценник.

Пок.: Ты продавец вот иди и поднимай.

Пр.: Вы почему себя так ведете? Вы считаете, что вам все дозволено?

Пок.: Не воняй там лучше подними свой зад и поставь ценник на место.

Пр.: Как вы со мной разговариваете?

Пок.: Как хочу так и разговариваю дура!

Задание № 2.

Мебельный отдел магазина. Пок.: А вы не подскажете где продавец вон тех диванов и сколько они стоят?

Пр.: продавца сейчас там нет но диван ну очень дорогой Пок.(раздраженно): Не надо считать мои деньги.

Задание № 3.

Что не рекомендуется делать, взяв телефонную трубку в руки?

Вариант 4.

Задание № 1.

В отделе одежды. Пок.: Извините вы не подскажете в какую цену эта юбка?

Пр.: Дорого!

Пок.: Я же не спрашиваю дорого или нет. Я спросила сколько она стоит.

Пр. (раздраженно): Ну тысяча, но она вам не подойдет Пок.: Почему?

Пр.: Она на вас не налезет. У нас остались только маленькие размеры.

Пок.: Спасибо.

Какие ошибки допустил продавец общаясь с покупателем?

Задание № 2.

Пок.: Девушка покажите пожалуйста этот стул

Пр. (разговаривая по телефону):

Сейчас одну минуточку (через две минуты)

Пок.: Девушка вы скоро закончите?

Пр.: Да уже заканчиваю

Пок. (по прошествии некоторого времени): Ваша обязанность обслуживание покупателей а вы по телефону беседуете Не хотите чтобы я купил не надо (уходит)

Пр. (по телефону): Ты слышала?

Да вот такие покупатели у нас целыми днями ходят только настроение портят, а покупать ничего не покупают.

Какие ошибки допустил продавец в общении с покупателем?

Задание № 3.

Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге.

Ваши действия:

- а) увидев, расскажете ему;
- б) напишете записку и положите на его стол;
- в) попросите того, кто его наверняка увидит передать содержание разговора;
- г) предложите перезвонить

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

Критерии оценки учебной деятельности

Результатом проверки уровня усвоения учебного материала является отметка. При оценке знаний обучающимися предполагается обращать внимание на правильность, последовательность действий при выполнении задания, осознанность, логичность и доказательность в изложении материала, точность использования товаровой терминологии, самостоятельность ответа.

Исходя из поставленных целей учитывается:

- Правильность осознанность изложения содержания, полноту раскрытия понятий, классификации, точность употребления товароведных терминов.
- Степень формирования интеллектуальных и общеучебных умений.
- Самостоятельность ответа.
- Речевую грамотность и логическую последовательность ответа.

Оценка	Теоретические вопросы
«отлично»	Ответ полный, правильный, отражающий содержание задания, осознанное применение профессиональных понятий и терминов. Ответы на вопросы излагаются обоснованно, четко, логично.

«хорошо»	Ответ удовлетворяет ранее названным требованиям: полный; правильный. Есть неточности в изложении материала (две – три ошибки, при которых ответ может быть признан правильным, но недостаточно полным), легко исправляемый по дополнительным вопросам преподавателя, грамотный анализ результатов, осознанное применение профессиональных понятий и терминов. Ответы излагаются обоснованно, четко, логично.
«удовлетворительно»	Ответ в основном правильный, обучающийся владеет материалом, затрудняется самостоятельно раскрыть содержание терминов, понятий. Ответы на вопросы излагаются непоследовательно, с ошибками (одна – две по существу заданного вопроса: в наиболее важных понятиях терминах).
«неудовлетворительно»	Ответы неправильные, не даются ответы на вспомогательные вопросы.

4. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. – М.: Академия, 20019 г.

Основное электронное издание:

2.Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. 2020г.

Дополнительные источники:

1. Гримак Л. П. Общение с собой. – М.: Просвещение, 2017 г.

2. Дивненко О.В. Эстетика. – М.: Просвещение, 2016 г.

3. Практическая психология в тестах, или как научиться понимать себя и других. – М.: Академия, 2008 г.

4. Степанов С. Психологические тесты. – М.: ЭКСМО, 2009 г.

Электронный диск

ОРС «основы деловой культуры»