Государственное бюджетное профессиональное образовательное

учреждение Иркутской области

«Тайшетский промышленно-технологический техникум»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**по учебной дисциплине**

**Деловая культура**

образовательной программы (ОП)

по профессии СПО

**43.01.09 Повар, кондитер**

2019

Фонд оценочных средств по учебной дисциплине «Деловая культура» разработан на основе рабочей программы учебной дисциплины «Деловая культура» по профессии среднего профессионального образования подготовки квалифицированных рабочих, служащих естественнонаучного профиля **43.01.09 Повар, кондитер**

**Организация-разработчик:** Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Иркутской области «Тайшетский промышленно-технологический техникум»

**Разработчик:**

Ивченко Ольга Михайловна, преподаватель ГБПОУ ИО ТПТТ

****Рассмотрено и одобрено на заседании методической комиссии профессионального цикла, протокол № 9 от 23.05.2019 г

Председатель МК Мусифулина М.Ш.

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Паспорт фонда оценочных средств………………………………………... | 4 |
|  | 1.1. Область применения фонда оценочных средств……………………… | 4 |
|  | 1.2. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине…………………………………………………………………… | 4 |
|  | 1.3. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке… | 4 |
| 2. | Задания для проведения текущего контроля по учебной дисциплине….. | 7 |
| 3. | Контрольно – измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации………………………………………………………………. | 32 |
|  |  |  |
|  |  |  |

**1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**1.1. Область применения фонда оценочных средств**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу учебной дисциплины «Деловая культура»

* 1. **Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине.**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФКГОС среднего общего образования по дисциплине «Деловая культура», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

При изучении учебной дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля знаний студентов:

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;

Тесты **-** контроль, проводимый после изучения материала, предполагает выбор и обоснование правильного ответа на вопрос;

Письменный контроль в форме самостоятельной, контрольной или практической работы характеризуется выполнением практических заданий по отдельным темам, позволяет выявить уровень усвоения теоретического материала и умение применять полученные знания на практике;

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *дифференцированный зачет.* Итогом дифференцированного зачета является однозначное решение «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**1.3. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке**

|  |  |
| --- | --- |
| **Результаты обучения**  **(освоенные умения, усвоенные знания)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| ***Должен уметь:***  -применять правила делового этикета;  -поддерживать деловую репутацию;  -соблюдать требования культуры речи при устном, письменном  обращении;  -пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в  процессе межличностного общения в деловой профессиональной  обстановке;  -налаживать контакты с партнёрами;  -организовывать рабочее место.  ***Должен знать:***  -этику деловых отношений;  -основы деловой культуры в устной и письменной форме;  -нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной  обстановке;  -основные правила этикета;  -основы психологии производственных отношений;  -основы управления и конфликтологии. | ***Формы контроля обучения****:*  – домашние задания проблемного характера;  – практические задания по работе с информацией, документами, литературой;  – подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера.  ***Формы оценки*** *результативности обучения:*  - накопительная система баллов, на основе которой выставляется итоговая отметка.  - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка  ***Методы контроля*** *направлены на проверку умения студентов:*  – выполнять условия здания на творческом уровне с представлением собственной позиции;  – делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;  –осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;  – работать в группе и представлять как свою, так и позицию группы;  ***методы оценки результатов* обучения**:  – мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым студентом  – формирование результата итоговой аттестации по дисциплине на основе суммы результатов текущего контроля. |

В результате контроля и оценки по дисциплине «Деловая культура» осуществляется комплексная проверка

**общих компетенций:**

**ОК.1.** Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

**ОК.2**. Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем

**ОК. 3**. Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы

**ОК 4.** Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

**ОК 5**. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

**ОК.6.** Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами

**ОК.7**. Готовить к работе производственное помещение и поддерживать его санитарное состояние

**ОК.8.** Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

**профессиональных компетенций:**

**ПК 01.** Соблюдать правила профессиональной этики

**ПК 02.** Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

**ПК 03.** Владеть различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся **должен уметь:**

**У1.** Соблюдать правила профессиональной этики;

**У2.** Применять различные средства, техники и приёмы эффективного общения в профессиональной деятельности;

**У3.** Использовать приёмы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

**У4.** Выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

**У5**. Налаживать контакты с партнерами, коллегами.

**У6.** Определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен **знать:**

**З1.** Основы профессиональной этики;

**З2**. Эстетику внешнего облика повара-кондитера;

**З3**. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания и деятельности повара-кондитера;

**З4**. Механизмы взаимопонимания в общении;

**З5.** Техники и приёмы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;

**З6.** Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности

**Критерии оценок:**

- **оценка «5»** ставится: контрольная работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, расчеты выполнены без ошибок, самостоятельно; работа оформлена аккуратно.

- **оценка «4»** ставится: контрольная работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, с соблюдением последовательности выполнения, частично с помощью преподавателя, присутствуют незначительные ошибки при расчетах; работа оформлена аккуратно.

- **оценка «3»** ставится: контрольная работа выполнена в полном объеме, в соответствии с заданием, частично с помощью преподавателя, присутствуют ошибки при расчетах; по оформлению работы имеются замечания.

- **оценка «2»** ставится: если обучающийся не подготовился к контрольной работе, при расчетах допустил грубые ошибки, по оформлению работы имеются множественные замечания.

**2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ**

**Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Деловая культура»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Элемент учебной дисциплины** | **Текущий контроль** | | **Промежуточная аттестация** |
| **Раздел 1. Культура и ее роль в обществе** | | | |
| **Тема 1.1**  Общие требования культуры поведения для работников торговли | *Письменная работа;*  *Тестирование;*  *Отработка практических навыков;*  *Отчеты по практическим работам №1, 2* |  | |
| **Тема 1.2**  Эстетическая культура |
| **Тема 1.3**  Деловой этикет и его принципы | *Письменная работа;*  *Тестирование;*  *Отчеты по практическим работам №4, 5, 6* |  | |
| **Тема 1.4**  Деловая беседа и переписка |
| **Тема 1.5**  Имидж делового человека в сфере обслуживания |
| **Раздел 2. Деловое общение** | | | |
| **Тема 2.1**  Психологические основы делового общения | *Письменная работа;*  *Тестирование;*  *Отчет по практической ра-боте №7* | |  |
| **Тема 2.2**  Конфликты и их разрешение | *Письменная работа;*  *Тестирование;*  *Отчет по практической ра-боте №8* | |  |
|  |  | | ***Дифференцированный зачет*** |

**Общие понятия об общении и деловых отношениях**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Вопрос** | **Ответ** | **№** |
| **1** | Общение - это | правильность, точность, ясность и доходчивость,  логичность, простота и доступность, богатство,  краткость, чистота, благозвучность, эмоциональность и чувственность | **1** |
| **2** | Назовите современную формула делового успеха | на монологические и диалогические | **2** |
| **3** | Деловое общение - это | деловой разговор, деловая беседа, переговоры  интервью, дискуссия, совещание (собрание), пресс-конференция, контактный деловой разговор, телефонный разговор | **3** |
| **4** | Назовите виды делового общения по способу обмена информацией | процесс установления и развития контактов между людьми, обусловленный потребностями в совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека | **4** |
| **5** | Устные виды делового общения делятся на -… | деловое письмо, протокол, отчет, справка, докладная и объяснительная записка, акт, заявление, договор, устав, положение, инструкция, решение, распоряжение, указание, приказ, доверенность и др. | **5** |
| **6** | К монологическим видам относятся -… | преуспевание = профессионализм + порядочность | **6** |
| **7** | Диалогические виды - это | материальное, когнитивное, мотивационное, деятельностное | **7** |
| **8** | Письменные виды делового общения - это | это процесс взаимосвязи или взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели | **8** |
| **9** | Перечислите письменные виды делового общения | непосредственное, опосредованное, прямое и косвенное | **9** |
| **10** | Назовите качественные характеристики речи | характеризуется путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной | **10** |
| **11** | По содержанию общение может быть разделено на: | устное и письменное деловое общение | **11** |
| **12** | По средствам общения возможно деление на такие четыре вида: | это многочисленные служебные документы | **12** |
| **13** | Чем характеризуется структура общения? | приветственную речь, торговую речь (реклама), информационную речь, доклад (на заседании, собрании) | **13** |
| **14** | На каких уровнях может происходить общение? | на манипулятивном - уровень, заключается в том что один из собеседников через определенную социальную роль пытается вызвать сочувствие, жалость партнера;  на примитивном - уровень, когда один из партнеров подавляет другого (один постоянный коммуникатор, а другой постоянный реципиент);  на высшем - это тот социальный уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности. | **14** |

**Тест «Способности к общению»**

1 . Много ли у тебя друзей, с которыми ты постоянно общаешься?

2. Есть ли у тебя стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?

1. Легко ли ты устанавливаешь контакты с людьми, которые значительно старше тебя по возрасту?
2. Легко ли тебе удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
3. Стремишься ли ты при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым чело­веком?
4. Нравится ли тебе постоянно находиться среди людей?
5. Любишь ли ты участвовать в коллективных играх?
6. Полагаешь ли ты, что для тебя не представляет особого труда внести оживление в малознакомую тебе компанию?
7. Чувствуешь ли ты себя непринужденно, попав в незнакомую тебе компанию?
8. Действительно ли у тебя много друзей?
9. Быстро ли у тебя проходит чувство обиды, причиненное тебе кем-то из знакомых?
10. Тебе больше нравится проводить время с людьми, чем с книгами или за другими за­нятиями?
11. Легко ли ты включаешься в новые для тебя компании?
12. Легко ли ты осваиваешься в новом коллективе?
13. Предпочитаешь ли ты общение с людьми одиночеству?
14. Легко ли ты проявляешь инициативу для знакомства с новым человеком?
15. Ты чувствуешь себя уверенно среди малознакомых людей?
16. Стремишься ли ты постоянно расширять круг своих знакомств?
17. Чувствуешь ли ты себя достаточно уверенно и спокойно, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
18. Чувствуешь ли ты себя уверенно при общении с малознакомыми людьми?

За каждый ответ **«да» поставь себе 1 балл;** за каждый ответ **«нет» поставь 0 баллов**. Под­считай свои баллы и определи свои способности к общению. Если твой результат 2— 9 баллов, то твои способности к общению низкие, 10—11 баллов — ниже средних, 12— 13 баллов — средние, 14—15 баллов — высокие, 16—20 баллов — очень высокие.

Определив свои способности к общению, в дневнике безопасности постарайся сформулиро­вать качества, которые тебе необходимо вырабатывать у себя, чтобы находить взаимопони­мание при общении со сверстниками.

Проанализируй несколько конфликтных ситуаций, ко­торые возникли у тебя при общении со сверстниками, постарайся разобраться в причинах и найти правильное решение для внесения изменений в свое поведение. Свои выводы запиши в дневник безопасности и по мере необходимости внеси в них коррективы.

**Тест «Какой у тебя темперамент?»**

1. **Какой у вас характер?**

А) спокойный, медлительный, обстоятельный, сдержанный, миролюбивый.

Б) Робкий, застенчивый, обидчивый, впечатлительный, нерешительный.

В) Энергичный, неугомонный, шаловливый, горячий, задиристый.

Г) Жизнелюбивый, оптимистичный, компромиссный, общительный, склонный к риску.

**2. Какие эмоции вы наиболее часто испытываете?**

А) положительные, бурных реакций нет.

Б) Страх

В) Гнев, бурные эмоции

Г) Положительные эмоции, много смеюсь.

**3. Какие игры вам нравятся?**

А) уединенные, тихие, спокойные.

Б) уединенные, тихие; подвижные и шумные – только с близкими.

В) азартные, шумные, подвижные, даже агрессивные.

Г) всякие, но чтобы было весело.

**4. Как реагируете на наказание?**

А) практически без эмоций

Б) негативно, с обидой

В) на словесные – спокойно, на другие – с бурным протестом.

Г) спокойно.

**5. Как ведете себя в неожиданных ситуациях?**

А) малоэмоциональны

Б) пытаюсь избежать этой ситуации (инстинкт самосохранения)

В) пытаюсь сопротивляться (потребность борьбы)

Г) проявляю любопытство (выраженное позитивное отношение)

**6. Насколько вы общительны?**

А) предпочитаю уединение

Б) предпочитаю уединение, общителен только с близкими.

В) нуждаюсь в зрителях и сподвижниках

Г) люблю общество и взрослых, и детей, знакомлюсь быстро.

**7. Какое положение вы занимаете среди сверстников, есть ли лидерские качества?**

А) авторитета и качеств лидера не имею

Б) не лидер, авторитет имею в узком кругу друзей

В) сам себя выдвигаю лидером, но сверстники по-разному к этому относятся

Г) прирожденный лидер, душа компании

**8. Особенности памяти**

А) Запоминаю медленно, но запоминаю и почти не забываю целое (хорошая долговременная память)

Б) запоминаю по-разному, больше вникаю в мелочи (неуверенность в себе мешает долговременной памяти, а то, что много отвлекаюсь, - кратковременной)

В) быстро запоминаю детали, но быстро забываю (кратковременная память хорошо развита, долговременная – в зачаточном состоянии)

Г) быстро и легко схватываю целое и долго помню (хорошая долговременная и кратковременная память)

**9. Как усваивается новое?**

А) медленно, зато обстоятельно

Б) зависит от обстоятельств

В) схватываю на лету, но быстро забываю

Г) быстро и легко

**10. Утомляемость:**

А) очень низкая, почти не устаю

Б) высокая, любая деятельность вызывает упадок сил

В) иногда средняя, а иногда высокая, зависит от моих эмоций

Г) средняя, устаю соразмерно деятельности

**11. Особенности речи:**

А) медленная, без жестов, невыразительная

Б) тихая и неуверенная, но выразительная

В) речь эмоциональная, отрывистая, быстрая, постоянно переходит в крик; тараторю, глотаю слова и слоги

Г) с жестами и мимикой, выразительная, живая

**12. Движения:**

А) солидные, неторопливые, нерасторопные

Б) суетливые, неточные, неуверенные

В) резкие, порывистые

Г) ритмичные, точные, уверенные

**13. Привыкание к школе:**

А) боязнь нового, нежелание перемен, долгая адаптация

Б) долгое привыкание, трудная адаптация

В) легкое привыкание к новой обстановке, неохотное подчинение требованиям взрослых

Г) адаптация легкая и быстрая

**14. Особенности сна:**

А) засыпаю быстро, сплю спокойно, состояние после сна вялое, сонное

Б) укладываюсь спать долго, но засыпаю быстро, после сна состояние веселое

В) засыпаю долго и трудно, сон беспокойный, после сна состояние самое разное: от самого плохого, до самого хорошего

Г) засыпаю быстро, сон крепкий, после сна состояние веселое.

**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) 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) Аристотелем;

г ) Сократом?

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.

3. Этикет — это:

а) наука о морали;

б) манера поведения;

в) общая культура.

4. Нормами этикета являются:  
а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность;

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.

**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 назвали «золотым»?

3. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?

4. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.

а) да; б) нет.

5. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в от­  
ношении 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», «совесть», «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, 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 смот­реть на готовое изделие, а не собой в

зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).

**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;

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.

7. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совер­шать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

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 смот­реть 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, беспрекословность;

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: «Совесть — 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.

**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 поверх 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. 2. Обе стороны обладают одинаковой властью.

**Контрольная работа № 2**

1. 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).

2. Эмоции, при которых у человека «все в руках горит», «готов свернуть горы»:

1. астенические;

2. стенические.

3. 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 приспосабливаемость 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 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;

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.

1. **КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

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

Работа заключается в подготовке письменного ответа на поставленные вопросы.

Время подготовки ответа 45 минут.

Критериями оценки является правильность, полнота и логическая завершенность ответа.

**Методика выставления оценок учащимся по результатам тестирования:**

Если обучающийся правильно ответил на:

90-100% – «отлично»;

60-89 % – «хорошо»;

30-59 % – «удовлетворительно»;

менее 30% – «неудовлетворительно».

***Задания для проведения дифференцированного зачета***

**Вариант № 1**

**Тесты по дисциплине «Основы деловой культуры»**

1. Определите третью фазу деловой беседы:

А. опровержение доводов собеседника;

Б. аргументирование;

В. передача информации;

Г. принятие решения.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

А. дипломатический этикет;

Б. общегражданский этикет;

В. придворный этикет;

Г. воинский этикет.

3.Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

А. такесика;

Б. проксемика;

В. паралингвистика;

Г. кинесика.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

А. письма-приглашения;

Б. письма-просьбы;

В. сопроводительные письма;

Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве называется:

А. внутриличностным;

Б. производственно-деловым;

В. межличностным.

6.В какой форме может быть заключен договор:

А. простой письменный;

Б.Нотариальный;

В.Устный.

7.Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой:

А. характеристика;

Б. рекомендации;

В. резюме;

Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

А. конкурс красоты;

Б.Соревнование;

В.Собеседование;

Г.Состязание кандидатов.

9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

10. Какой из видов собеседования самый объективный:

А. один на один;

Б. поэтапный отсев;

В. иерархическая лестница;

Г. приемная комиссия.

11.Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

А. социальная;

Б. интимная;

В. личная;

Г. публичная.

12. Причиной наиболее острых конфликтов являются:

А. противоположные интересы

Б. эмоциональные барьеры

В. моральные барьеры

Г. различное положение в обществе

13. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:

А. избегание

Б. компромисс

В. соперничество

Г. приспособление

14. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями : к каждой позиции, данной в первом столбце, подберите соответствующую позицию из второго столбца.

|  |  |
| --- | --- |
| *Вид профессиональной деятельности* | *Моральные требования* |
| 1. Сфера обслуживания | 1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека |
| 1. Воинская служба | 1. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей, эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость |
| 1. Медицинское обслуживание | 1. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине. |

*Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А | Б | В |
|  |  |  |

15. Сформулируйте « золотое правило» нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как…».

**Вариант № 2**

**Тесты по дисциплине «Основы деловой культуры»**

1. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

А. такесика;

Б. проксемика;

В. паралингвистика;

Г. кинесика.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

А. дипломатический этикет;

Б. общегражданский этикет;

В. придворный этикет;

Г. воинский этикет.

3.Определите третью фазу деловой беседы:

А. опровержение доводов собеседника;

Б. аргументирование;

В. передача информации;

Г. принятие решения.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

А. письма-приглашения;

Б. письма-просьбы;

В. сопроводительные письма;

Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве называется:

А. внутриличностным;

Б. производственно-деловым;

В. межличностным.

6.Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

А. социальная;

Б. интимная;

В. личная;

Г. публичная.

7.Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой:

А. характеристика;

Б. рекомендации;

В. резюме;

Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

А. конкурс красоты;

Б.Соревнование;

В.Собеседование;

Г.Состязание кандидатов.

9. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

10. Какой из видов собеседования самый объективный:

А. один на один;

Б. поэтапный отсев;

В. иерархическая лестница;

Г. приемная комиссия.

11.В какой форме может быть заключен договор:

А. простой письменный;

Б.Нотариальный;

В.Устный.

12. Что такое деловое письмо?

А. выражение уважительного отношения к другим людям

Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами

В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

13. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон – это:

А. избегание

Б. компромисс

В. соперничество

Г. приспособление

14. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями : к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

|  |  |
| --- | --- |
| *Вид профессиональной деятельности* | *Моральные требования* |
| А. Сфера обслуживания | 1. Тактичность, приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека |
| Б. Воинская служба | 1. Постоянная мобилизация, готовность к социальным контактам, понимание людей ,эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость |
| В. Медицинское обслуживание | 1. Четкое выполнение служебного долга, мужество, дисциплинированность, преданность Родине. |

*Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А | Б | В |
|  |  |  |

15. Закончите предложение:

Столкновение противоположных целей, мнений, интересов свидетельствуют о наличии ….

**Вариант № 3**

**Тесты по дисциплине «Основы деловой культуры»**

1. Какой из видов собеседования самый объективный:

А. один на один;

Б. поэтапный отсев;

В. иерархическая лестница;

Г. приемная комиссия.

2. Совокупность правил, традиций, условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом – это:

А. дипломатический этикет;

Б. общегражданский этикет;

В. придворный этикет;

Г. воинский этикет.

3. Произнесение вслух имени человека относится к приему:

А. имя собственное;

Б. зеркало отношений;

В. комплименты;

Г. терпеливый слушатель.

4. Составляются для сообщения адресату о направлении каких-либо документов:

А. письма-приглашения;

Б. письма-просьбы;

В. сопроводительные письма;

Г. письма-запросы.

5. Конфликт, возникший между людьми на производственной почве называется:

А. внутриличностным;

Б. производственно-деловым;

В. межличностным.

6.В какой форме может быть заключен договор:

А. простой письменный;

Б.Нотариальный;

В.Устный.

7.Какой представительский документ при трудоустройстве является расширенной визитной карточкой:

А. характеристика;

Б. рекомендации;

В. резюме;

Г. паспорт.

8. С целью отбора персонала работодатель проводит:

А. конкурс красоты;

Б.Соревнование;

В.Собеседование;

Г.Состязание кандидатов.

9. Контакты людей, осуществляемые с помощью прикосновения изучает:

А. такесика;

Б. проксемика;

В. паралингвистика;

Г. кинесика.

10. Определите третью фазу деловой беседы:

А. опровержение доводов собеседника;

Б. аргументирование;

В. передача информации;

Г. принятие решения.

11.Дистанция в общении с расстояния от 10 до 50 см:

А. социальная;

Б. интимная;

В. личная;

Г. публичная.

12. Что необходимо для перехода конфликта из внутреннего состояния во внешнее действие?

А. инцидент

Б. перерыв в общении

В. план решения конфликта

Г. стереотип

13. Что такое деловое письмо?

А. выражение уважительного отношения к другим людям

Б. документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами

В. процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом

Г. выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

14. Установите соответствие между видами профессиональной деятельности и моральными требованиями : к каждой позиции, данной в первом столбце ,подберите соответствующую позицию из второго столбца.

|  |  |
| --- | --- |
| *Вид профессиональной деятельности* | *Моральные требования* |
| А. Сфера обслуживания | 1. Тактичность ,приветливость, мобилизация, ориентация на сохранение и улучшение здоровья человека |
| Б. Воинская служба | 1. Постоянная мобилизация , готовность к социальным контактам, понимание людей ,эмоциональная устойчивость и уравновешенность ,аккуратность во внешнем облике, тактичность , приветливость |
| В. Медицинское обслуживание | 1. Четкое выполнение служебного долга ,мужество, дисциплинированность, преданность Родине. |

*Запишите в таблицу выбранные цифры под соответствующими буквами:*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| А | Б | В |
|  |  |  |

15. Закончите предложение:

Деловой телефонный разговор заканчивает тот, кто…

**Информационное обеспечение обучения**

**Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

**Основные источники:**

1. Алехина И.И.Имидж и этикет делового человека. М.: «ОЛМА – ПРЕСС Образование», 2008.
2. Безюлева Г.В., Чиркова М.А. Развитие коммуникативных качеств учащихся. – М.: «Просвещение», 2008.
3. Бекетовова Е.Е. Тайны общения: Сборник ситуативных задач-тестов по психологии делового общения. – М.: Издательский дом «Дрофа», 2009.
4. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. Учебник для начального профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2006.
5. Шеламова Г.М.Этикет делового общения. Учебник для начального профессионального образования. – М.: Издательский центр «Академия», 2007.

**Дополнительные источники:**

1. Алексеев, А.П. Аргументация. Познание. Общение. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 2005 .
2. Аксенов, Д.В. Гений общения / Д.В. Аксенов, В.А. Борисова. – М. : Академический Проект : Трикста, 2004 . – (Психологические технологии) (Популярная психология)
3. Аминов, И.И. Пришел, увидел, убедил!: межличностное познание – М. : ИКЦ "Академкнига", 2009: фот. – (Психология день за днем).
4. Андреев, В.И. Деловая риторика: Практический курс делового общения и ораторского мастерства М.: Ред. "Народное образование", 2005 .
5. Гречко, П.К. Различия: от терпимости к культуре толерантности : учеб. Пособие. – М. : Изд-во Рос. ун-та дружбы народов, 2006 .
6. Громова, Н.М. Деловое общение. – М.: Экономистъ, 2008 .
7. Ершов, А.А. Взгляд психолога на активность человека. – М.: Луч, 2006 .
8. Знаков, В.В. Понимание в мышлении, общении, человеческом бытии. – М.: Изд-во "Ин-т психологии РАН", 2007 .
9. Крижанская, Ю.С. Грамматика общения.– М.: Смысл; М. : Академический проект [СПб.], 2009 . – (Психол. культура)
10. Ларионов, И.К. Невербальное мышление: (От мышления словами к мышлению смысловыми идентификациями). – М.: Изд. Дом "Дашков и К", 2007.
11. Поваляева, М.А. Невербальные средства общения. – Ростов н/Д : Феникс [Ростов н/Д], 2004
12. Станкин, М.И. Психологические способы установления контактов между людьми : учеб. Пособие. – М.Воронеж : Изд-во Моск. психол.-социал. ин-та, 2006 . – (Б-ка психолога)
13. Филатова, Е.С. Супружество в системе соционики: наука общения, понимания и согласия. – М.: Доброе слово : Черная белка, 2007.
14. Янкина, Н.В. Введение в теорию и практику межкультурной коммуникации : [учеб. пособие] – Оренбург : [б.и.], 2006 .: ил.
15. Франк, Сергей Предпринимательство без границ: деловое общение, переговоры, презентации: пер. с нем. – М.: Олимп-Бизнес, 2008 .

**Электронные ресурсы**

16.Аверина Е.В. Этика делового общения. Видеокурс. 18 уроков по 45 минут.

**Интернет- ресурсы:**

[http://obuk.ru](http://obuk.ru/) - электронная библиотека открытый доступ.

[http://otherreferats](http://otherreferats/). a//best. Ru/culture/00028441- 0.htm/ Коллекция рефератов по деловой культуре.