

Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
учреждение Иркутской области  
«Тайшетский промышленно-технологический техникум»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
**к учебной дисциплине**  
**Основы деловой культуры**  
**образовательной программы (ОП)**  
**по профессии СПО**  
**38.01.02 Продавец, контролер кассир**

2018

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

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

**Разработчики:**

Ивченко Ольга Михайловна, преподаватель ГБПОУ ИО ТПТТ

Рассмотрена и одобрена на заседании методической комиссии общеобразовательных дисциплин, протокол № 9 от 31.05.2018 г.

Председатель МК



И.В.Снопкова

## 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.....	6
3.	Контрольно – измерительные материалы для проведения промежуточной аттестации.....	28

# 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 «Основы деловой культуры».

## 1.2. Формы текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине.

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФКГОС среднего общего образования по дисциплине «Основы деловой культуры», 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
<b><i>Должен уметь:</i></b> -применять правила делового этикета; -поддерживать деловую репутацию; -соблюдать требования культуры речи при устном, письменном общении; -пользоваться простейшими приёмами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения в деловой профессиональной обстановке; -налаживать контакты с партнёрами; -организовывать рабочее место.	<b><i>Формы контроля обучения:</i></b> – домашние задания проблемного характера; – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – подготовка и защита индивидуальных и групповых заданий проектного характера.  <b><i>Формы оценки результативности обучения:</i></b> - накопительная система баллов, на

<p><b>Должен знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-этику деловых отношений;</li> <li>-основы деловой культуры в устной и письменной форме;</li> <li>-нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;</li> <li>-основные правила этикета;</li> <li>-основы психологии производственных отношений;</li> <li>-основы управления и конфликтологии.</li> </ul>	<p>основе которой выставляется итоговая отметка.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка</li> </ul> <p><b>Методы контроля направлены на проверку умения студентов:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выполнять условия задания на творческом уровне с представлением собственной позиции;</li> <li>– делать осознанный выбор способов действий из ранее известных;</li> <li>–осуществлять коррекцию (исправление) сделанных ошибок на новом уровне предлагаемых заданий;</li> <li>– работать в группе и представлять как свою, так и позицию группы;</li> </ul> <p><b>методы оценки результатов обучения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– мониторинг роста творческой самостоятельности и навыков получения нового знания каждым студентом</li> <li>– формирование результата итоговой аттестации по дисциплине на основе суммы результатов текущего контроля.</li> </ul>
---	--

В результате контроля и оценки по дисциплине «Основы деловой культуры» 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 различными средствами, 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:**

**31.** Основы профессиональной этики;

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

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

**34.** Механизмы взаимопонимания в общении;

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

**36.** 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 «Основы деловой культуры»

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 работе №7	
Тема 2.2 Конфликты и их разрешение	Письменная работа; Тестирование; Отчет по практической работе №8	
		Дифференцированный зачет

### Общие понятия об общении и деловых отношениях

№	Вопрос	Ответ	№
<b>1</b>	Общение - это	правильность, точность, ясность и доходчивость, логичность, простота и доступность, богатство, краткость, чистота, благозвучность, эмоциональность и чувственность	<b>1</b>
<b>2</b>	Назовите современную формулу делового успеха	на монологические и диалогические	<b>2</b>
<b>3</b>	Деловое общение - это	деловой разговор, деловая беседа, переговоры интервью, дискуссия, совещание (собрание), пресс-конференция, контактный деловой разговор,	<b>3</b>



		телефонный разговор	
<b>4</b>	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	<b>4</b>
<b>5</b>	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.	<b>5</b>
<b>6</b>	К монологическим видам относятся -...	преуспевание = профессионализм + порядочность	<b>6</b>
<b>7</b>	Диалогические виды - это	материальное, когнитивное, мотивационное, деятельностное	<b>7</b>
<b>8</b>	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	<b>8</b>
<b>9</b>	Перечислите письменные виды делового общения	непосредственное, опосредованное, прямое и косвенное	<b>9</b>
<b>10</b>	Назовите качественные характеристики речи	характеризуется путем выделения в общении трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной	<b>10</b>
<b>11</b>	По содержанию общение может быть разделено на:	устное и письменное деловое общение	<b>11</b>
<b>12</b>	По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:	это многочисленные служебные документы	<b>12</b>
<b>13</b>	Чем характеризуется структура общения?	приветственную речь, торговую речь (реклама), информационную речь, доклад (на заседании, собрании)	<b>13</b>
<b>14</b>	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	<b>14</b>

		уровень, когда независимо от социальной роли, статуса партнеры относятся друг к другу как к равной личности.	
--	--	--	--

### 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?
3. Легко ли ты устанавливаешь контакты с людьми, которые значительно старше тебя по возрасту?
4. Легко ли тебе удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?
5. Стремишься ли ты при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
6. Нравится ли тебе постоянно находиться среди людей?
7. Любишь ли ты участвовать в коллективных играх?
8. Полагаешь ли ты, что для тебя не представляет особого труда внести оживление в малознакомую тебе компанию?
9. Чувствуешь ли ты себя непринужденно, попав в незнакомую тебе компанию?
10. Действительно ли у тебя много друзей?
11. Быстро ли у тебя проходит чувство обиды, причиненное тебе кем-то из знакомых?
12. Тебе больше нравится проводить время с людьми, чем с книгами или за другими занятиями?
13. Легко ли ты включаешься в новые для тебя компании?
14. Легко ли ты осваиваешься в новом коллективе?
15. Предпочитаешь ли ты общение с людьми одиночеству?
16. Легко ли ты проявляешь инициативу для знакомства с новым человеком?
17. Ты чувствуешь себя уверенно среди малознакомых людей?
18. Стремишься ли ты постоянно расширять круг своих знакомств?
19. Чувствуешь ли ты себя достаточно уверенно и спокойно, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?
20. 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?

2. 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, 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.

### **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», «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, 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: «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) закрытие 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) боязливое;
- б) уверенное;
- в) покорное.

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.
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 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 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.

### **3. КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

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

Аттестационные материалы содержат 40 вопросов в виде тестовых заданий, и 3 практических задания в 4 вариантах. Содержание вопросов соответствует учебному плану.

#### **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***

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, бесприкословность;
- 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 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.

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 возникновению конфликта;

Б) препятствуют возникновению 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 травились .

### **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 общение 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.

### **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 Бекетова 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> - электронная библиотека открытый доступ.

<http://otherreferats.a//best.Ru/culture/00028441-0.htm/> Коллекция рефератов по деловой культуре.