ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Р.ГАМЗАТОВА»
ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
КАФЕДРА ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН

УТВЕРЖДАЮ
Начальник УМУ
_____ Р.Д.Гаджиев
«___» _____ 2026 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ ОПЦ.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

Направление подготовки 46.01.03 Делопроизводитель
Квалификация: Делопроизводитель
Срок обучения по ОП: 10 мес. (очное обучение)
Форма обучения: очная
Образовательный стандарт (ФГОС) № 857 от 14.11.2023

Махачкала 2026

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств..... 4
2. Формы и методы контроля 6
3. Оценочные средства текущего контроля 7
4. Оценочные средства для промежуточной аттестации..... 44

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОПЦ.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**.

В результате освоения учебной дисциплины **ОПЦ.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА** обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по профессии СПО 46.01.03 Делопроизводитель следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональные и общие компетенции:

ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнениязадач профессиональной деятельности;
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме ***Экзамена***

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (объекты оценивания)	***Тип задания***
уметь: – осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; – применять техники и приѐмы эффективного общения в профессиональной деятельности; – передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; – поддерживать бесконфликтное общение в коллективе. **знать:** – правил делового общения; – этических норм взаимоотношений с руководством, коллегами, клиентами; – основных техник и приемов общения: правил слушания, ведения беседы, убеждения;	устный опрос, фронтальный опрос, практические работы

– форм обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях; – источников, причин, видов и способов разрешения конфликтов; – особенности делового стиля и имиджа делового человека; – правил организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.	

2. Формы и методы контроля

2.1. В результате аттестации по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний:

Наименование темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Этическая составляющая деловой культуры		***Экзамен***
Тема 1.1. Основные элементы деловой культуры	Устный опрос, практическая работа	
Тема 1.2 Этика и культура поведения	Устный опрос, практическая работа	
Раздел 2. Овладение деловой культурой и общением в профессиональной деятельности		
Тема 2.1. Служебная субординация	Устный опрос, практическая работа	
Тема 2.2. Деловое общение. Этикет в деловых отношениях.	Устный опрос, практическая работа	

3. Оценочные средства текущего контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине **ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА**, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. В ходе обучения проводятся: устные опросы, самостоятельные по пройденным темам и промежуточное тестирование.

1. ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Что изучает дисциплина ОП.01 Деловая культура?
2. Сформулируйте цели изучения учебной дисциплины ОП.01 Деловой культуры.
3. Сформулируйте задачи изучения учебной дисциплины ОП.01 Деловой культуры.
4. Дайте определение понятию «культура».
5. Назовите и охарактеризуйте функции культуры.
6. Что изучает деловая культура?
7. Какие формы культуры существуют?

ЭСТЕТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

1. ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Дайте определение понятия «эстетика».
2. Какие основные требования предъявляются к внешнему виду человека?
3. Что означает «быть элегантным»?

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

Вариант 1

Ф.М. Достоевский сказал о том. Что красота спасет мир. Как вы понимаете данное высказывание?

Вариант 2

Человек стремится к красоте. Он любуется закатом и восходом солнца, лунной дорожкой на море; человек украшает свою одежду, внешний вид, создает интерьер своего быта. Нет такого народа, который бы не испытывал чувства прекрасного, поскольку человек обладает способностью находить и ценить красоту.

Вспомните и запишите моменты, когда вы подумали или сказали: «Как красиво!»

Вариант 3

С точки зрения эстетических категорий проанализируйте какой-либо роман, мюзикл, кинофильм, спектакль и т.п., привлекший ваше внимание.

Вариант 4

Проанализируйте, используя ваши знания о цвете, свое настроение в домашней обстановке, на производственной практике, в учебных аудиториях и мастерских. Как можно объяснить взаимосвязь цвета и настроения?

Вариант 5

Поразмышляйте, какие эстетические способности и почему вы хотели бы использовать в будущей работе, профессии?

Вариант 6

По вашему мнению, может ли человек прожить жизнь без произведений изобразительного искусства? Опишите преимущества и недостатки такой жизни.

Вариант 7

Как вы считаете, нужно ли спорить об эстетических и художественных вкусах? Докажите свою позицию.

ЭТИЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА

1. Вопросы для самоконтроля

1. Как возникли и что выражают термины «этика» и «мораль»?
2. Что такое «добро» и «зло»?
3. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
4. Какие основные элементы входят в понятие «культура делового общения»?
5. Что вы понимаете под понятием «профессиональная этика»?
6. Что означает слово «этикет»?
7. Сформулируйте основные принципы делового этикета.

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

Вариант 1

Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?

Вариант 2

Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?

Вариант 3

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

Вариант 4

Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в от- ношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

Вариант 5

Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.

Вариант 6

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

Вариант 7

Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом? Ответ поясните.

Вариант 8

Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.

Вариант 9

Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «долг», «совесть» и т.п. А что означает термин «категория»? (Ответ на данный вопрос найдите в философском словаре или учебнике по философии.)

3. ПРОВЕРОЧНЫЕ ТЕСТЫ

Вариант 1

1. Это качество личности социального работника связано с умением анализировать свою деятельность, давать беспристрастную оценку своим действиям и поведению, видеть свои ошибки и пути их решения:

- стремление к самосовершенствованию;
- самокритичность;
- внимательность и наблюдательность.

Назовите это качество: _____

2. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совер- шать нравственные поступки»? Ответ поясните.

а) да; б) нет.

_____

_____

3. Кем был впервые введен термин «этика»:

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

4. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу под- ходят 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.

5. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:

6. 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.

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

а) да; б) нет.

_____

_____

Вариант 2

1. Этикет - это:

а) наука о морали;

б) манера поведения; в)

общая культура.

2. Нормами этикета являются:

а) упорство, настойчивость;

б) принципиальность, беспрекословность; в)

вежливость, тактичность.

3. 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.это:

4. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре —

а) вежливость;

б) дипломатичность;

в) тактичность;

г) предупредительность; д)

все ответы верны;

е) все ответы неверны.

Это качество личности социального работника связано со

стремлением к профессиональному росту, приобретению практического опыта, новых теоретических знаний и повышению своих моральных качеств:

- выдержка и самообладание;
- самокритичность;
- стремление к самосовершенствованию.

Назовите это качество: _____

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

а) социальный работник при общении с клиентами должен быть убеж- ден, что эмпатия к нуждающемуся человеку обязательна;

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);

д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего

«лица»;

е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель. Следовательно, цель оправдывает средства.

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?

Раздел 2. Овладение деловой культурой и общением в профессиональной деятельности

1. Вопросы для самоконтроля:

1. Каковы функции языка в общении?
2. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
3. Чем отличается научный стиль речи?
4. Чем отличается публицистический стиль речи?
5. Чем отличается разговорная речь?
6. Вспомните типы приема и передачи информации.
7. Почему эффективность общения связывают с коммуникативной стороной?
8. Какие коммуникативные барьеры вам известны? Раскройте сущность каждого барьера и приведите примеры из повседневной жизни.
9. Что означает выражение «читать человека»?
10. Какова роль невербального общения в межличностном взаимодей- ствии?
11. Назовите виды невербальных средств общения.
12. Почему важно понимать язык телодвижений?
13. Почему язык телодвижений неоднозначен?
14. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
15. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
16. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?
17. Что означает организация пространственной среды?
18. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?
19. Каковы позиции за столом, о чем они могут свидетельствовать?

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

Вариант 1

1. Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

Творчество подобно приготовлению торта.

Творчество подобно падению в грязь.

Творчество подобно любви.

Творчество подобно починке протекающего крана. Творчество подобно заточке топора.

2. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. Вода для корабля то же, что_____для бизнеса.

2. Цветок вызывает радость так же, как_____гнев.

3. Кран для_____то же, что_____для свободы.

4. Мой дом – это _____.

5. Моя работа – это _____.

6. Беспокойство – это _____.

7. Правда – это _____.

8. Власть – это _____.

9. Успех – это _____.

10. Счастье – это _____.

11. Любовь – это _____.

12. Идеалы – это _____.

13. Размышление – это _____.

3. Жизнь – это _____.

4. Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Чем пахнет слово «участвовать»?

Каково на ощупь число «семь»? Какой вкус у голубого цвета?

Как выглядит идея свободы? Какая форма у вторника?

Каков вкус радости?

Вариант 2

1. Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

2. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

3. Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Вариант 3

1. Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.

Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.

Моя тревога _____с каждым днем.

Площадь засоленных почв _____с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

2. Подберите синонимы к слову «*сказал*».

3. «Переведите» наукообразную фразу:

Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

Вариант 4

1. Понаблюдайте за позами и жестами людей во время занятия, совещания, на остановке, перед началом спектакля, в транспорте. Сравните свою оценку внутреннего состояния объекта наблюдения с оценкой своего товарища. Обсудите отличия.

2. Попробуйте в течение 15 минут посмотреть латиноамериканский телесериал без звука и попытайтесь по жестам и позам героев понять, что происходит на экране.

3. В общении с друзьями приобретайте навыки подражания по позе и «отзеркаливанию» жестов. Наблюдайте за изменениями состояния собеседника.

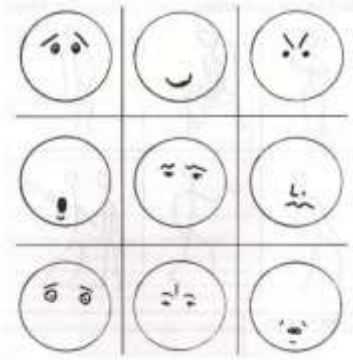
Вариант 5

1. Разбейтесь на пары. Первые номера начинают рассказывать вторым о том, как они провели вчерашний день. У слушающих задание – в течение первых трех минут принять позу, подражающую позе рассказчика, и «отзеркаливать» его жесты. Затем принять произвольную позу и перестать «отзеркаливать» партнера. Потом поменяйтесь ролями.

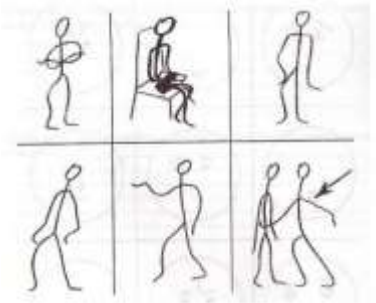
Результаты и ощущения обсудите в группе.

2. Ниже приведены рисунки, по которым можно догадаться о том, какую эмоцию они отображают.

Нужно назвать нарисованную эмоцию. Как легче догадаться об эмоции – по глазам или по нижней части лица?



3. По приведенным схематическим изображениям людей вспомните ситуацию, в



которой партнер по общению занимал бы такую позу.

Опишите свои ощущения в первой колонке таблицы:

Мои ощущения	**Что может означать эта поза?**	**Согласен / не согласен. Почему?**
1		
2		
3		
4		
5		
6		

4. Заполните приведенную таблицу «Слова-барьеры»:

Барьер	Как его применяли в мой адрес	Что я испытывал?
Угрозы		
Слова-должники		
Похвала с подвохом		
Приказы		
Диагноз причин поведения		
Негативная критика		
Соревнование		
Успокаивание		
Совет не вовремя		
Оскорбление		
Смена темы		
Ярлык		

Вариант 7

1. Напишите собственные реплики в гипотетических ситуациях:

1. Пожилой человек в растерянности стоит возле стенда. На просьбу о помощи социальный работник отвечает: «Там все написано!»

_____

_____

2. Вам нужно взять в библиотеке четыре книги, а библиотекарь говорит, что одновременно на руки выдается не более трех.

_____

_____

3. Друг третий день подряд забывает принести твою тетрадку по литературе, и тебе грозит «двойка».

_____

_____

Оцените собственные высказывания и укажите, к какому типу они относятся: доминантному (говорящий человек ставит себя «выше» другого), недоминантному (говорящий человек ставит себя «ниже» другого), высказыванию «на равных».

2. Заполните таблицу, описывая свои впечатления от взаимодействия с людьми, общающимися в разных стилях:

Стиль общения	Пример	Моя реакция
Примитивный		
Деловой		
Манипулятивный		
Общение-диалог		

3. Придумайте ситуации, в которых заданный стиль общения является самым

неподходящим.

Например:

Деловой стиль общения.

Дело на работе происходит. Директор разговаривает с заместителем:

- Иван Иванович, дайте мне бумаги, пожалуйста.

- Ой, Сергей Сергеевич, у вас клевый галстук!

2. Общение-диалог.

С другом разговариваем, обсуждаем новый фильм. Вдруг он говорит: «Ну-ка подвинься, очкарик!»

3. Манипулятивный стиль общения.

Олечка, ласточка, как здорово у тебя получается рисовать! Помоги мне нарисовать стенгазету! В ответ на просьбу, выжидательно: «Знаешь, я сегодня себя неважно чувствую…»

4. Примитивный стиль общения.

Во дворе встречаются хулиган и девушка. Он ей говорит: «Ничего себе фря какая! Иди сюда», - а сам ее не знает. Они не знакомы, он прикалывается.

Задание. Какие стили общения у меня преобладают в общении

с друзьями _____

_____

с родителями _____

_____

с однокурсниками _____

_____

с учителями _____

_____

КОНФЛИКТЫ В КОЛЛЕКТИВЕ КАК ОРГАНИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ЖИЗНИ ОРГАНИЗАЦИИ

1. Вопросы для самоконтроля

1. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?

2. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?

3. Что способствует эффективности убеждения?

4. Какие аргументы можно отнести к некорректным?

5. Какие факторы влияют на внушаемость?

6. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.

7. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?

8. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!» - чем, на ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

9. Раскройте содержание понятия «конфликт».

10. Существует ли взаимосвязь между формулой конфликта и возможностью его разрешения?

11. Какие правила поведения в конфликтной ситуации вы можете взять себе на «вооружение»?

12. Что запрещено в конфликте?

13. Чем отличаются конфронтационный и партнерский подходы к переговорам?

14. Какие требования предъявляются к специалистам, ведущим переговоры?

15. Каковы преимущества, когда переговоры ведет один человек?

16. Каковы преимущества, когда переговоры ведет команда?

17. Охарактеризуйте структуру переговоров?

18. Как взаимодействовать с партнером на переговорах?

19. Что такое «тактика ведения переговоров»?

2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАЗМЫШЛЕНИЯ

Вариант 1

Выступающий рассказывает о каком-то поступке. Остальные указывают на негативные явления поступка, стараясь «испортить» настроение говорящему. Задача говорящего – в течение 2-3 минут противостоять напору «критиков», защищая свою позицию. Не следует «отмахиваться» от критики, надо в ответ приводить контраргументы.

Вариант 2

Подготовьте дискуссию по одной из данных тем или предложите свою:

1. Реклама: наука или искусство.
2. Женщина и карьера: «за» и «против».
3. Талант: счастье или проблема.
4. Феминизм и современное общество.

Вариант 3

Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения». Представьте себе, что в ответ на ваше предложение по цене ваш партнер заявляет следующее: «Ваша цена очень высока. Мы вели переговоры с другой фирмой, они просят меньшую сумму и, кроме того, предложили меньшие сроки». Как вы ответите на эти возражения?

1. Способ оттягивания. Воздерживайтесь слишком рано говорить о цене. Сначала объясните, в чем заключается польза продукта, и только потом называйте цену. Не торопитесь сразу соглашаться с требованиями клиента, это делает ваше предложение малоценным.

2. Способ бутерброда. Перечислите все преимущества для клиента, которые дает ему ваше предложение, а «сверху положите» цену. Или наоборот: цена, потом - все преимущества. В конце сказанной фразы будет польза для клиента, а не голые цифры, обозначающие цену. Вы перемещаете внимание партнера с темы денег на обсуждение

вашего продукта и его преимуществ.

3. Способ сэндвича. «Поместите» цену между двумя «слоями», отражающими пользу для партнера. «Продавайте» свое коммерческое предложение, припася на «десерт» особенно привлекательный аргумент, подтверждающий необходимость принятия предложения и его выгоду для клиента.

4. Способ сравнения. Соотнесите цену с пользой продукта, со сроком его эксплуатации, с иными расходами клиента: «Хотя новая вывеска стоит на X рублей больше, чем другая, зато она служит в два раза дольше, значит, вы дополнительно еще три года будете испытывать удовольствие, используя ее в работе».

5. Способ деления. «Расшифруйте» цену. Разложите ее на более мелкие составляющие.

6. Способ умножения.

7. Обращение эмоционального характера. Чаще взывайте к эмоциям партнеров. Дайте понять, что они достойны того, чтобы позволить себе нечто особенное.

8. Способ подведения итогов. В правой колонке таблицы запишите все недостатки, которые перечислил клиент. Затем вместе с ним еще раз проанализируйте все достоинства и преимущества вашего предложения и перечислите их в левой колонке таблицы. После этого спросите его, неужели он хочет из-за единичных недостатков отказаться от такого количества преимуществ.

9. Аргументы, указывающие на недостатки. В помещенной выше таблице укажите цену, которая устраивала клиента. Затем объясните ему, наличие каких недостатков или отсутствие каких преимуществ связано с более низкой ценой. При этом называйте исключаемое преимущество, зачеркивайте его в таблице красным маркером и комментируйте, что означает отсутствие данного преимущества.

10. Согласительный способ. Воздерживайтесь от скидок, предлагайте иные бесплатные услуги.

11. Уступка за уступку. Идите на уступки только в том случае, если объем заказа большой и если за этим заказом поступят другие, не меньшие.

12. Способ продажи отличий. Не продавайте цены! Продавайте те качества, продукты, достижения, сильные стороны, которые отличают вашу фирму от других, например:

- интенсивность установочных и монтажных работ;
- богатый опыт;
- отзывы и рекомендации довольных сотрудничеством с вами партнеров;
- высококачественные консультации и классные специалисты;
- систематическое обслуживание;
- близость к клиенту с точки зрения местонахождения;
- отраслевые ноу-хау и т.д.

ПРАКТИКУМ ПО КУРСУ

Вербальные средства коммуникации

Задание 1

Наугад выберите по паре слов из каждой колонки и используйте их как «затравку» для создания рассказа. На бумаге или в голове разработайте сценарий.

Фиаско	Статуя	Спираль
Океан	Ноготь	Финиш
Путешествие	Мостовая	Кнопка
Бумажник	Пальто	Вор
Дыня	Фанера	Суфле
Сон	Харизма	Ковбой
Мотоцикл	Армия	Коробка
Собака	Нос	Палка
Преступление	Хоккей	Плод

Задание 2

Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

Творчество подобно приготовлению торта. Творчество подобно падению в грязь.

Творчество подобно любви.

Творчество подобно починке протекающего крана.

Творчество подобно заточке топора.

Задание 3

Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

1. *Вода для корабля то же, что* _____ *для бизнеса.*
2. *Цветок вызывает радость так же, как* _____ *гнев.*
3. *Кран для* _____ *то же, что* _____ *для свободы.*
4. *Мой дом – это* _____.
5. *Моя работа – это* _____.
6. *Беспокойство – это* _____.
7. *Правда – это* _____.
8. *Власть – это* _____.
9. *Успех – это* _____.
10. *Счастье – это* _____.
11. *Любовь – это* _____.
12. *Идеалы – это* _____.

13. *Размышление – это* _____.

14. Жизнь – это _____.

Задание 4

Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

Чем пахнет слово «участвовать»?
Каково на ощупь число «семь»?
Какой вкус у голубого цвета? Как выглядит идея свободы? Какая форма у вторника?
Каков вкус радости?

Задание 5

Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Задание 6

Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, система оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

Эпизод первый: заключение трудового соглашения.

«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого
Служителя не слишком дорогого?»
Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно,
В год за три щелка тебе по лбу, Есть же мне давай вареную полбу». Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь.
Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно…»

Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.

Все ли условия соглашения выполняются? Как выполнил Балда свои обязанности?

Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.

Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».

В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации

«Прием на работу».

Задание 7

Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задание 8

Придумайте фразы со словами: *терпение, терпеливость, терпимость, толерантность.*

Задание 9

Продолжите фразы:

Стало ясно, что трудности с каждым годом будут _____.

Мы надеемся, что к концу года уровень производства начнет _____.

Моя тревога _____с каждым днем.

Площадь засоленных почв _____с каждым годом.

(возрастать, увеличиваться, повышаться, усиливаться)

Задание 10

Подберите синонимы к слову *сказал*.

Задание 11

Выразите мысль без канцеляризмов: *Следует приложить все усилия для устранения негативных последствий этого явления.*

Задание 12

«Переведите» наукообразные фразы:

Для создания положительного настроения можно рекомендовать такое известное средство, как улыбка.

Приступать к созданию ребенка можно только в хорошем настроении, осознавая всю полноту ответственности за это дело (из книги о самовоспитании).

КОМПЛИМЕНТЫ В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Задание 1

Все участники занятия садятся в большой круг, каждый должен внимательно посмотреть на партнера, сидящего слева, и подумать о том, какая черта характера, какая привычка этого человека ему нравится, и он хочет сказать об этом, то есть сделать комплимент.

Начинает любой из членов группы, который готов сказать приятные слова своему партнеру, сидящему слева. Во время высказывания все участники должны внимательно слушать выступающего. Тот участник, которому сделан комплимент, должен, как минимум, поблагодарить, а затем, установив контакт с партнером, сидящим слева от него, сделать свой комплимент; и так по кругу, пока все участники не обменяются комплиментами.

Задание 2

Разделитесь на пары и в течение одной минуты говорите друг другу приятные слова. Каждый выбирает комплимент, который наиболее ему понравился.

Задание 3

По кругу в произвольном порядке передается какой-нибудь предмет. Участник, передающий предмет, должен назвать качество, которое объединяет его с тем человеком, которому он передает предмет.

При этом он начинает свою фразу словами: «*Имя,* я думаю, нас с тобой объединяет…» и называет это качество, например: «Мы с тобой одинаково общительны».

Тот, кто получает предмет, отвечает: «Я согласен», если он согласен, или «Я подумаю», если не согласен. Даже если вы не согласны, что у вас есть это качество, все равно то, что сообщает партнер, несет в себе определенную полезную информацию о том, как мы выглядим в глазах других людей.

Задание 4

Участникам предлагается выявить в других людях качества, вызывающие восхищение, уважение или симпатию.

Задание выполняется по кругу или письменно. Партнером в этом задании становится тот участник занятия, с кем меньше всего знакомы. Что усложняет задачу. Первый, кто начинает, говорит: «*Имя.* Мне нравится в тебе…». Человек, в свою очередь, должен назвать те чувства, которые возникли у него в ответ на эти слова.

Так как большинство участников, реагируя на слова, говорят чаще всего, что им приятно или неприятно, то необходимо усложнить задачу до осознания чувств, например, говоря о положительных эмоциональных состояниях, необходимо их конкретизировать: мне радостно, я получил удовольствие, испытал восторг, почувствовал себя счастливым, появилась надежда, уверенность в себе. Меня охватила гордость, я торжествовал и т.п.

ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. Найдите сходство (общность) с человеком, которого вы узнали всего несколько дней или даже часов назад. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

2. Найдите общее с человеком, который вам очень не нравится. Постарайтесь найти не одно и даже не три, а, скажем, 20 качеств, являющихся общими для вас с этим человеком.

3. Попробуйте в течение дня не менее 2-5 раз подчеркнуть значимость тех людей, с которыми вы работаете, общаетесь – корректно оценивайте существенность их вклада в общее дело. Отмечайте удачные идеи, предложения, выражайте им уважение, симпатию и т.д. Искреннее признание достоинств другого человека не только поможет снять напряжение в отношениях, но и разовьет способность к безусловному принятию других людей.

КРИТИКА В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Ситуация 1

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Ситуация 2

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Ситуация 3

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 4

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Ситуация 5

У вас есть несколько подчиненных, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер. Вам нужно заставить их хорошо работать, а не устраивать «тусовки» прямо на рабочем месте. Вы не знаете, какой интерес их объединяет. Что вы предпримете для изменения ситуации и улучшения работы?

Ситуация 6

Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания и каким образом необходимо сделать молодому специалисту,

чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Ситуация 7

Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного рекламного проекта. Вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Ведь это подрывает ваш авторитет. Что вы предпримете?

Ситуация 8

Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», практически он незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Как нужно воздействовать на своего заместителя, чтобы изменить стиль его взаимодействия с персоналом? Что вы предпримете?

ФОРМИРОВАНИЕ ВЕРБАЛЬНОГО ИМИДЖА

Задание 1

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Попросите кого-нибудь послушать и «оценить» подтекст, который вы вкладываете в приветствие.

Задание 2

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

1. *Рад вас видеть!*
2. *Спасибо за работу.*
3. *Приходите завтра.*
4. *Я в восторге.*
5. *Спасибо, мне очень приятно ваше внимание.*
6. *Приятно было с вами поговорить.*
7. *Спасибо за комплимент.*
8. *Очень вам признателен.*
9. *Ценю вашу настойчивость.*
10. *Мне это очень нравится.*

Задание 3 Произнесите фразу с разными интонациями

1. *Умница! Молодец!* (с благодарностью, с восторгом, иронично, огорченно, гневно)
2. *Я этого никогда не забуду* (с признательностью, с обидой, с восхищением, с гневом).
3. *Спасибо, как это вы догадались!* (искренне, с восхищением, с осуждением).

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

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

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

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

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

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

РУССКИЙ РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Задание 1

Приведите примеры из личного опыта правильного и неправильного использования Ты- и Вы-общения в деловой коммуникации.

Задание 2

Ваш партнер по деловому общению неоправданно выбирает Ты- общение. Как вы будете себя вести? Какими этикетными формулами вы можете подчеркнуть дистанцию официального общения?

Задание 3

Какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться:

1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;

2) к секретарю директора, чтобы узнать решение по вашему заявлению;

3) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку.

Задание 4

Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи, если знаете, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисты? Какое обращение уместно, когда вы обращаетесь к своим подчиненным? Как обратиться к секретарю в приемной директора? Как вы обратитесь к швейцару или официанту?

Задание 5

Составьте для себя визитную карточку. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку.

Задание 6

Познакомьте своего руководителя:

1) с прибывшим иностранным партнером;

2) с клиентом вашей фирмы.

Задание 7

Какие этикетные фразы вы используете для вежливой формы отказа: принять предложение;

выслать новые каталоги;

принять посетителя.

Задание 8

Составьте текст поздравительной речи в честь годовщины деятельности

организации.

Задание 9

Составьте текст поздравительного письма, адресованного директору фирмы, и сравните с поздравительными текстами, которые вы обычно адресуете своим близким (структура, выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

Задание 1

Предложите новую услугу своего рекламного агентства по телефону различным типам клиентам. Разыграйте ситуации в парах.

Задание 2

Вы звоните новому (старому) клиенту, потребности и вкусы которого вам неизвестны (известны). Вам необходимо:

расположить к себе клиента; убедить

его сделать заказ.

Задание 3

Вам необходимо напомнить о себе после продолжительного перерыва. Как вы построите беседу по телефону? Как беседа по телефону будет зависеть от типа партнера? Приведите две-три различные ситуации. Разыграйте их в парах.

Задание 4

Группа разбивается на пары и проводит телефонные разговоры в следующих ситуациях: поликлиника, редакция журнала, деканат, банк, магазин, иностранное консульство.

Тема разговора произвольна, но надо соблюдать следующие условия: провести разговор грамотно, задать всего один вопрос, используя при этом минимальное количество слов.

Затем собеседники меняются ролями и снова ведут разговор в заданных ситуациях.

Задание 5

Парам предлагается продемонстрировать свое умение разговаривать по телефону. Они задают три последовательных (логически связанных) вопроса в следующих ситуациях: автосервис, театр, гарантийная мастерская, парикмахерская, дельфинарий. Вопросы можно подготовить заранее. Главная задача – провести разговор правильно, обходясь минимальным количеством слов. По окончании каждого разговора проводится его совместный анализ.

Задание 6

Дома сядьте за телефон и, пользуясь нашими рекомендациями, обзвоните 5-7 учреждений. Подсчитайте, в скольких из них сидят профессиональные «ответчики». Проанализируйте свои разговоры. Много ли вы допустили оплошностей? В дальнейшем старайтесь избегать подобных ошибок.

КАРТОЧКИ - ЗАДАНИЯ

Карточка – задание

1. Хорошее владение интонацией – это…
2. Укажите недостаток дикции: …
3. Сколько существует видов управленческих документов?

4. Этично ли использовать в переписке фразу: «Всегда к вашим услугам?»

Карточка – задание

1. Функция переговоров, связанна с налаживанием новых связей и отношений: …

2. Документ, представляющий собой обращение лица (организации), желающего заключить сделку (покупателя к продавцу, импортера к экспортеру), с просьбой дать подробную информацию о товаре (услугах и т.д.) и (или) направить предложение на поставку товара (обращение продавца к покупателю): …

3. Следует соблюдать пропорции речи. Вступление плюс заключение должны составлять _____всего выступления.

4. Нужно ли ставить точку после заголовка «Автобиография»?

Карточка – задание

1. Что не является ошибкой оратора: …

2. При подписании документа несколькими должностными лицами их подписи располагают: …

3. Что более важно в телефонном разговоре: …

4. Выделите фразы телефонного разговора, которые стоит заменить на другие.

Карточка – задание

1. Сколько адресатов может содержать документ: …

2. Вид деловой бумаги, в которой кратко излагаются необходимые для нанимателя сведения.

3. Какой специфический компонент рекламы может содержать метафору?

4. Обязательными реквизитами приказа являются: …

Карточка – задание

Документ, адресованный руководству, в котором излагается какой- либо вопрос с выводами и предложениями составителя: …

1. Выберите верное утверждение: …

2. Функция рекламы: «Формирует предпочтение к марке, стремится переключить внимание потребителя с марки конкурентов на свою. Она изменяет восприятие потребителем свойств товара, стремится побудить его совершить покупку не откладывая».

3. При первом восприятии оратора внимание слушателей сосредоточено на вопросе …

Карточка – задание

1. Какая фраза необходима, чтобы доверенность стала документом: …

2. Укажите, к какому общему требованию к документу относится

следующее высказывание: «Документ должен быть убедительным».

3. Укажите, к какому общему требованию к документу относится следующее высказывание: «Документ должен содержать достаточную для принятия обоснованного решения информацию. Но в то же время быть написанным по существу».

4. Тактика ведения деловых переговоров путем выдвижения предложения, которое воспринималось бы как совместное, называется: …

Карточка – задание

1. Этично ли использовать в переписке фразу: «Прошу Вас ответить до конца недели»?

2. Заявление шеф – повара о желании заключить сделку с указанием ее конкретных условий: …

3. Что дает возможность владеть ситуацией при деловой беседе: …

4. Качества практицизма и прагматизма необходимо учитывать при деловых переговорах с ...

Карточка – задание

1. Что пропущено в следующем резюме: «Иванова Мария Ивановна. Замужем. Гражданка РФ. Родилась 1 апреля 1978 г. Закончила в 2000 году курс секретарей-референтов (ведение переговоров, делопроизводство, ПК, машинопись). С 2002 года по настоящее время работаю В ООО Дизайн Салон: индивидуальные консультации; Составление договоров и предложение нового продукта/услуг клиентам; принятие и улаживание жалоб и предложений клиентов; прямые и опосредствованные продажи, ведение переговоров, проведение презентаций, маркетинговые исследования. Очень хороший английский и свободный французский языки; опытный пользователь ПК. (Word, Excel, Internet, CorelDraw, PowerPoint). Способна работать автономно и в коллективе, ответственна, организованна, легко обучаема, коммуникабельна. Увлекаюсь путешествиями и игровыми видами спорта. 10 июля 2010 г.»

2. Что не относится к обязательным реквизитам документа: …

3. Оцените рекламу: «Бесконечные возможности нашего компьютера, только у нас можно…».

4. Дата документа является реквизитом …

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Отметка «3»

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

7. Назовите типичные ошибки в поведении поваров, барменов.

Отметка «4»

8. Докажите, что голос – это тоже часть имиджа.

9. Как вы понимаете выражение У. Джеймса: «Я есть то, чем признают меня окружающие».

Отметка «5»

10. Как вы понимаете следующий текст «У американцев и англичан указательный палец обозначает число 1, а большой палец – число 5. Вопрос – нужно ли человеку знать язык жестов и почему?

11. Назовите основополагающие ценности, на которых формируется корпоративная этика. Типовые задания – тесты

ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ – ТЕСТЫ ТЕСТ 1

1. 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.
1) идентификация;
2. Психологическими механизмами восприятия являются:
2) эмпатия;
3) аттракция;
4) рефлексия.
Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.
А-2. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события.
Б-3. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств.
В-1. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека.
Г-4. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас.

3. Что является высшей формой эмпатии? Проанализируйте проявление высшей формы эмпатии на примере вашей группы.

4. Какой психологический механизм восприятия «включается», когда мы предлагаем собеседнику влезть в нашу «шкуру» и походить в ней?

5. Приписывание причин поведения другому человеку в условиях дефицита

информации — это:

а) стереотипизация;

б) каузальная атрибуция;

6. 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.

7. Из приведенного перечня выпишите «абстрактные типы» собеседников: вздорный человек; незнайка; позитивный человек; всезнайка, негативный человек, баламут; болтун; лгунишка; трусишка; хладнокровный, неприступный собеседник; заинтересованный собеседник; важная птица; незаинтересованный собеседник; почемучка; задавака.

8. Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению:

а) императивное; б) интерактивное; в) манипулятивное; г) перцептивное;

д) диалогическое;

е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

9. К видам общения относятся: а) «контакт масок»;

б) вербальное общение; в) ролевое общение;

г) деловое общение;

д) невербальное общение; е) светское общение;

ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

10. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) общению;

2) деловому общению;

3) ролевому общению;

4) светскому общению.

А.-1 Сложный многогранный процесс взаимодействия, обмена информацией, взаимного влияния, сопереживания, взаимного понимания друг друга.

Б-4. Общение, участники которого являются представителями некоторой социальной категории. Люди говорят не то, что думают, а то, что положено говорить в подобных случаях.

В-3. Общение не предусматривает понимания личности собеседника. Достаточно знать способ поведения, предписанный обществом.

Г-2. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для

сотрудничества людей.

ТЕСТ 2

1. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют:

1) коммуникативной стороне общения;

2) интерактивной стороне общения;

3) перцептивной стороне общения.

А-2. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия.

Б-1. Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств.

В-3. Общение проявляется через восприятие, понимание и оценку людьми друг друга.

2. Успех студента на экзаменах оценивается членами группы как везение — удалось воспользоваться шпаргалкой. В данном примере действует:

а) внешняя атрибуция;

б) внутренняя атрибуция; в) стимульная атрибуция.

3. К студентам в аудиторию заходил преподаватель с незнакомым мужчиной и сообщал, что проводится эксперимент по оценке глазомера. Необходимо было на глаз оценить рост этого человека и записать свою оценку на листочке. В одной группе мужчину представили как студента из Кембриджа; в другой — как преподавателя из Кембриджа; в третьей группе — как профессора из Кембриджа. Результаты оказались поразительными: чем выше социальный статус, тем более высоким казался человек (разница в оценках первой группы и последней составила 12 см).

Какой механизм восприятия «сработал» в данном эксперименте: а) идентификация;

б) аттракция;

в) стереотипизация;

г) каузальная атрибуция?

4. Приведите пример стереотипов, с которыми вы сталкиваетесь чаще всего?

5. Э.Берн выделил три способа поведения:

1) родитель;

2) ребенок;

3) взрослый.

Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

А-3 Трезво, реально анализирует ситуацию, логически мыслит, не поддается эмоциям. В общении проявляет максимум внимания.

Б-1 Все знает, все понимает, никогда не сомневается, со всех требует, за все отвечает. Интонации обвиняющие. Выражение лица нахмуренное, обеспокоенное. Часто в разговоре использует «указующий перст».

В-2. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный.

6. Стремление избежать конфликт, желание понять ситуацию и собеседников; представление о партнере с позиции паритетности. Это:

а) ориентация на контроль; б) ориентация на понимание.

7. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»? а) монологическое общение;

б) диалогическое общение. Ответ поясните.

8. Форма организации межличностного взаимодействия, характеризующаяся объединением усилий участников для достижения совместной цели при одновременном разделении между ними функций, ролей и обязанностей — это:

а) конкуренция; б) кооперация.

9. Какой тип взаимодействия предполагает затруднения и препятствия в достижении целей?

а) кооперация; б) конкуренция.

ТЕСТ «КОНФЛИКТНЫЙ ЛИ ВЫ ЧЕЛОВЕК?»

Внимательно прочитав каждое высказывание, выберите то, которое в большей степени соответствует тому, как вы обычно поступаете и действуете.

1. Я обычно спокойно переношу самодовольных людей, даже когда они бахвалятся:

а) да;

б) нет;

в) затрудняюсь ответить;

2. Я подозреваю людей, которые проявляют чрезмерное дружелюбие, в коварстве:

а) да;

б) нет;

в) затрудняюсь ответить;

3. Если кто-либо на меня сердиться, я:

а) постараюсь успокоиться; б) рассержусь сам;

в) затрудняюсь ответить.

4. Я считаю, что нет совсем плохих людей. Нужно постараться каждого понять, и он ответит добром:

а) да;

б) нет;

в) затрудняюсь ответить.

5. Когда мною командуют, я нарочно поступаю наоборот: а) именно так;

б) так не бывает;

в) затрудняюсь ответить.

6. Если руководство меня в чѐм-то упрекает, то, как правило, только за дело:

а) да;

б) нет;

в) затрудняюсь ответить.

7. Иногда я выдаю шутку (даже глупость), чтобы людей удивить и посмотреть, как они будут реагировать: а)

случается;

б) никогда;

в) затрудняюсь ответить.

8. Я тщательно продумываю, как повлиять на товарищей, чтобы они помогли достигнуть моей цели:

а) да;

б) нет;

в) затрудняюсь ответить.

9. Если мое удачное замечание осталось незамеченным, я: а) не

повторяю;

б) повторяю его снова; в)

затрудняюсь ответить.

10. Меня огорчает, если обо мне говорят дурно без всяких оснований: а) да;

б) нет;

в) затрудняюсь ответить. Обработка

результатов.

Два балла присуждается за ответы «а» в вопросах 2, 5, 7, 8, 10 и ответы «б» в вопросах 1, 3, 4, 6, 9. За ответы «в» присуждается один балл. От 6 до 12 баллов – человек достаточно гибок, но меняет отношения с трудом, скорее в лучшую сторону. Открыт для компромиссов, но прежде, чем установить дружеские отношения, изучает партнера. От 13 до 19 баллов – осторожен, подозрителен. Всегда ожидает конфликта, умеет управлять окружающими, но плохо ориентируется в психологии. От 20 баллов и выше – человеку очень трудно ладить с людьми, для него конфликт – это образ жизни.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Тема: «Общение как коммуникация»

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.

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.

д) возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.

е) 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.

Критерии оценки

За правильный ответ на вопрос 1 балл.

За неправильный ответ на вопрос выставляется 0 баллов.

Процент результативности (правильных ответов)	**Оценка уровня подготовки**	
	балл (отметка)	**вербальный аналог**
100 % 17 правильных ответов	5	отлично
90 ÷ 80 % 15-16 правильных ответов1- 2 ошибки	4	хорошо
70 ÷ 60 % 13-14 правильных ответов	3	удовлетворительно
3- 4 ошибки менее 60 %	2	неудовлетворительно

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ И СООБЩЕНИЙ

1. Роль этикета в моей будущей профессии
2. Значение культуры речи в профессиональной карьере
3. Психология малой группы
4. Барьеры общения и их преодоление
5. Этикет знакомства
6. Визитная карточка в деловом общении
7. Особенности служебных взаимоотношений
8. Роль интонации и тембра голоса в устном общении
9. Деловые отношения и культура письменной речи

10. Функциональные стили письменной речи
11. Тактика проведения переговоров
12. Жесты и мимика, свидетельствующие о лжи
13. Эффективна деловая коммуникация
14. Роль межкультурной коммуникации в современном мире
15. Подготовка и проведение переговоров

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ РЕФЕРАТА:

1. Соблюдение формальных требований к реферату.
2. Грамотное и полное раскрытие темы.
3. Самостоятельность в работе над рефератом (использование готовых рефератов из сети Интернет запрещается).
4. Умение работать с учебной, профессиональной литературой.
5. Умение работать с периодической литературой, электронными образовательными ресурсами.
6. Умение обобщать, делать выводы.
7. Умение оформлять библиографический список к реферату в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.1.–2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».
8. Соблюдение требований к оформлению реферата.
9. Умение кратко изложить основные положения реферата при его защите.
10. Иллюстрация защиты реферата презентацией.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ РАБОТА ПО ПРОЙДЕННОМУ МАТЕРИАЛУ

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.

5. 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.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ:

«5» (отлично) - 90-100% правильных ответов;

«4» (хорошо) - 80-89% правильных ответов;
«3» (удовлетворительно) - 70-79% правильных ответов;
«2» (неудовлетворительно) - 69% и менее правильных ответов.

КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ:

оценка «5» - правильный подбор нормы, аргументированность выводов

оценка «4» - правильный подбор нормы, правильный вывод без пояснений

оценка «3» - правильный подбор нормы, нет вывода и пояснений

оценка «2» - неправильный подбор нормы

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС **по дисциплине ОП.01 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА,** направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Вопросы к экзамену

1. Понятие делового общения.
2. Виды, сферы и формы делового общения.
3. Функции восприятия в межгрупповом и межличностном общении.
4. Невербальные средства общения.
5. Основные элементы вербального общения, их характеристика.
6. Роль обратных связей в передаче информации.
7. Морально-психологический климат коллектива.
8. Причины возникновения конфликтов. Их типология.
9. Основные стадии протекания конфликтов.
10. Методы урегулирования конфликтных ситуаций.
11. Стрессы и стрессовые ситуации.
12. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.
13. Деловой этикет.
14. Основные правила этикета в деловом общении.
15. Этика делового общения.
16. Особенности национальной этики.
17. Визитная карточка в деловой жизни.
18. Деловая беседа и ее функции.
19. Основные этапы деловой беседы.
20. Правила ведения телефонного разговора.
21. Деловое совещание.
22. Подготовка к переговорам.
23. Ведение переговоров.
24. Тактические приемы ведения переговоров.
25. Имидж делового человека.
26. Понятие устной деловой речи.

27. Функциональные стили речи, их характерные особенности.
28. Психологические особенности публичного выступления.
29. Коммуникативные качества речи.
30. Основные виды аргументов в деловом общении.
31. Деловой протокол.
32. Культура официальной переписки.
33. Состав реквизитов документов, их оформление.
34. Основные типы служебных документов.
35. Деловые письма.
36. Правила этикета в практике делового письма.

КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕСТ

Вариант I

№ п/п	Задания	Количество баллов
1.	Выберите правильный вариант ответа (Номера заданий (1,2, 3) Одним из барьеров непонимания является: А) фонетический Б) конструктивный В) невербальный	1
2.	Такесика изучает: А) прикосновение в процессе общения Б) положение собеседника в пространстве В) речевые паузы, кашель, плач, смех	1
3.	К видам невербальных средств общения относятся: А) интонация Б) фонетика В) такесика	1
4.	Вставьте пропущенные понятия (номера заданий 4, 5) Один из главных навыков коммуникабельности, умение грамотно указать на ошибки это …	2
5.	Совокупность норм, которые определяют отношение человека к своему долгу – это …	2
6.	Завершите предложение (номера заданий 6): Одно из невербальных средств общения движение мышц лица это …	1
7.	К приѐмам активного слушания, дающим возможность подумать относится …	1
8.	Допишите пропущенное понятие (номер задания 8) Типичное искажение представлений о другом человеке, когда приятному человеку мы приписываем свои достоинства, а неприятному свои недостатки, это … …	2
9.	Дайте правильный ответ (номера заданий 9, 10): Перечислите н менее 3-х типов конфликтов.	3
10.	Дайте краткую характеристику типа высшей нервной деятельности - меланхолика	3
	Итого:	17 баллов

Вариант II

№ п/п	Задания	Количество баллов

1.	Выберите правильный вариант ответа (Номера заданий (1, 2, 3) Одним из барьеров непонимания является: А) стилистический Б) информационный В) вербальный	1
2.	Проксемика изучает: А) прикосновение в процессе общения Б) положение собеседника в пространстве В) речевые паузы, кашель, плач, смех	1
3.	К видам вербальных средств общения относятся: А) знаки Б) символы В) речь	1
4.	Вставьте пропущенные понятия (номера заданий 4,5) Тип высшей нервной деятельности, определяемый соотношением основных свойств нервной системы – это …	2
5.	Умение внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими репликами и комментариями – это …	2
6	Завершите предложение (номер задания 6, 7): Одно из невербальных средств общения, зрительный контакт, это …	1
7.	К приѐмам активного слушания, которое выражается в просьбе разъяснить что-либо относится …	1
8.	Допишите пропущенное понятие (номер задания 8) Типичное искажение представлений о другом человеке, когда любая информация накладывается на заранее созданный образ, это …	2
9.	Дайте правильный ответ (номера заданий 9, 10): Перечислите не менее 3-х правил делового разговора по телефону	3
10.	Дайте краткую характеристику типа высшей нервной деятельности - сангвиник	3
	Итого:	17 баллов

Вариант III

№ п/п	Задания	Количество баллов
1.	Выберите правильный вариант ответа (Номера заданий 1,2, 3) Одним из барьеров непонимания является: А) семантический	1

	Б) информационный В) конструктивный	
2.	Кинесика изучает: А) прикосновение в процессе общения Б) положение собеседника в пространстве В) внешние проявления человека (мимику, пантомимику)	1
3.	К основным требованиям к внешнему виду делового человека относятся: А) выработанный стиль одежды Б) правильно подобранная причѐска В) опрятность	1
4.	Вставьте пропущенные понятия (номера заданий 4, 5) Свод правил в деловых служебных отношениях – это …	2
5.	Столкновение противоположных целей, интересов, позиций, мнений, точек зрения – это …	2
6.	Завершите предложение (номер задания 6): Одно из средств невербального общения, действия с помощью рук, это …	1
7.	К приѐмам активного слушания, который выражается в попытке кратко повторить сказанное относится …	1
8.	Допишите пропущенное понятие (номер задания 8) Типичное искажение представлений о другом человеке, когда мы сталкиваемся с противоречивой информацией о человеке, это …	2
9.	Дайте правильный ответ (номера заданий 9, 10): Назовите не менее 3-х правил составления делового письма	3
10.	Дайте краткую характеристику типа высшей нервной деятельности - флегматик	3
	Итого:	17 баллов

Вариант IV

№ п/п	Задания	Количество баллов
1.	Выберите правильный вариант ответа (Номера заданий 1, 2, 3) Одним из барьеров непонимания является: А) логический Б) социальный В) конструктивный	1

2.	Экстралингвистика изучает: А) прикосновение в процессе общения Б) положение собеседника в пространстве В) речевые паузы, кашель, плач, смех	1
3.	К основным требованиям поведения во время конфликта относятся: А) критическая оценка партнѐра Б) видение только своей позиции В) стремление мирно разрешить конфликтную ситуацию	1
4.	Вставьте пропущенные понятия (номера заданий 4, 5) Сложный психологический процесс, представляющий собой взаимодействие двух и более лиц, при котором происходит обмен информацией – это …	2
5.	Форма деловых отношений, когда один человек или более выступают с некоей информацией перед аудиторией – это …	2
6.	Завершите предложение (номер задания 6): Одно из невербальных средств общения, положение тела человека, это …	1
7.	К приѐмам активного слушания, который выражается в попытке слушателя вставить свою мысль или точку зрения является …	1
8.	Допишите пропущенное понятие (номер задания 8) Типичное искажение представлений о другом человеке, когда у нас складывается устойчивый образ человека в условиях дефицита информации, это …	2
9.	Дайте правильный ответ (номера заданий 9, 10): Назовите не менее 3-х правил конструктивной критики	3
10.	Дайте краткую характеристику типа высшей нервной деятельности - холерика	3
	Итого:	17 баллов

Эталоны ответов к тестовым заданиям

Вариант I

№ п/п	Номер задания	Вариант ответа
	1	а
	2	а
	3	в
	4	Конструктивная критика
	5	мимика

	6	Профессиональная этика
	7	пауза
	8	Эффект проекции
	9	Межличностный, внутриличностный, групповой
	10	Застенчивый, робкий, ненастойчивый.

Вариант II

№ п/п	Номер задания	Вариант ответа
	1	а
	2	б
	3	в
	4	Тип темперамента
	5	Рефлексивное слушание
	6	взгляд
	7	уточнение
	8	Эффект ореола
	9	Краткость, вежливый тон, чѐткое произношение
	10	Общителен, легко сходиться с людьми, легко переживает неудачи

Вариант III

№ п/п	Номер задания	Вариант ответа
	1	а
	2	в
	3	в
	4	Деловой этикет
	5	Социальный конфликт
	6	жесты
	7	пересказ
	8	Эффект новизны
	9	Простота, логичность, убедительность
	10	Работоспособен, деловит, вдумчив.

Вариант IV

№ п/п	Номер задания	Вариант ответа
	1	а
	2	в
	3	в
	4	Деловая беседа
	5	Публичное выступление
	6	поза
	7	реплика
	8	Эффект стереотипа

	9	Тактичность, доброжелательный тон, критика поступка, а не самого человека
	10	Склонность к лидерству, быстрота действий, вспыльчив.

Пакет экзаменатора

1. Условия

Группа

Количество вариантов задания для экзаменующегося – 4

2. Критерии оценки

Оценка	Показатели оценки
Отлично	91-100% правильных ответов
Хорошо	81-90% правильных ответов
Удовлетворительно	61-80% правильных ответов
Неудовлетворительно	60% и менее правильных ответов

Критерии оценки ответа студента на дифференцированном зачѐте

Характеристика ответа	**Оценка**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний, доказательно раскрыты основные положения вопросов; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ изложен литературным языком с использованием современной профессиональной терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.	**5**
Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен литературным языком с использованием современной профессиональной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.	**4**
Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Студент не способен самостоятельно выделить	**3**

существенные и несущественные признаки и причинно- следственные связи. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.	
Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная, профессиональная терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента. или Ответ на вопрос полностью отсутствует или Отказ от ответа	**2**

Автор(ы)-составители: преподаватель кафедры профессиональных дисциплин *Казимагомедова Ф.И.*