

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Пономарева Светлана Викторовна
Должность: Проректор по УР и НО
Дата подписания: 26.09.2023 13:15:24
Уникальный программный ключ:
bb52f959411e64617366ef2977b97e87139b1a2d



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)**



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиНО

С.В. Пономарева
2022 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине**

ОП.01 Основы деловой культуры

образовательной программы

по профессии среднего профессионального образования

38.01.02 Продавец, контролер-кассир

Ростов-на-Дону
2022 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по профессии среднего профессионального образования (далее - СПО) 38.01.02 (100701.01) Продавец, контролер-кассир

Разработчик(и):

Преподаватель высшей квалификационной категории Авиационно-технологического колледжа  И.А. Детистова
 Преподаватель Авиационно-технологического колледжа  М.С. Малецкая

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии «Экономика и управление» Авиационно-технологического колледжа

Протокол № 2 от «24» 10 2022 г.

Председатель цикловой комиссии  А.Ю. Коротенко

«24» 10 2022 г.

Согласовано:

Рецензенты:

ООО «КАРИ»,

г. Ростов-на-Дону
(место работы)

директор магазина
(занимаемая должность)

Т.А. Белоусова
(инициалы, фамилия)

Авиационный колледж

ДГТУ
(место работы)

преподаватель высшей
квалификационной категории
(занимаемая должность)

А.Ю. Коротенко
(инициалы, фамилия)

Содержание

1 Паспорт Фонда оценочных средств	4
1.1 Область применения Фонда оценочных средств	4
1.2 Требования к результатам освоения дисциплины	4
2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке	6
2.1 Показатели оценки результатов обучения	6
3.1 Текущий контроль успеваемости	11
3.2 Промежуточная аттестация	20

1 Паспорт Фонда оценочных средств

1.1 Область применения Фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС профессии СПО 38.01.02 Продавец, контролер-кассир и рабочей программой дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры.

Фонд оценочных средств предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы (ОП) по профессии среднего профессионального образования 38.01.02 Продавец, контролер-кассир. ФОС включает в себя контрольно-оценочные материалы, которые позволяют оценить общие и профессиональные компетенции, умения, знания.

Дисциплина, в соответствии с учебным планом, изучается на первом курсе в первом семестре и завершается дифференцированным зачетом.

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения дисциплины «Основы деловой культуры» в части овладения следующими знаниями, умениями:

Знать:

З1 - этику деловых отношений;

З2 - основы деловой культуры в устной и письменной форме;

З3 - нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

З4 - основные правила этикета;

З5 - основы психологии производственных отношений;

З6 - основы управления и конфликтологии.

Уметь:

У1 - применять правила делового этикета;

У2 - поддерживать деловую репутацию;

У3 - соблюдать требования культуры речи при устном, письменном обращении;

У4 - пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;

У5 - выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;

У6 - налаживать контакты с партнерами;

У7 - организовывать рабочее место.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины.

Рабочей программой дисциплины ОП.01 Основы деловой культуры предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость 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. Соблюдать правила реализации товаров в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами, стандартами и Правилами продажи товаров.

ПК 1.1. Проверять качество, комплектность, количественные характеристики непродовольственных товаров.

ПК 1.2. Осуществлять подготовку, размещение товаров в торговом зале и выкладку на торгово-технологическом оборудовании.

ПК 1.3. Обслуживать покупателей и предоставлять достоверную информацию о качестве, потребительских свойствах товаров, требованиях безопасности их эксплуатации.

ПК 1.4. Осуществлять контроль за сохранностью товарно-материальных ценностей.

ПК 2.1. Осуществлять приемку товаров и контроль за наличием необходимых сопроводительных документов на поступившие товары.

ПК 2.2. Осуществлять подготовку товаров к продаже, размещение и выкладку.

ПК 2.3. Обслуживать покупателей, консультировать их о пищевой ценности, вкусовых особенностях и свойствах отдельных продовольственных товаров.

ПК 2.4. Соблюдать условия хранения, сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продаваемых продуктов.

ПК 2.5. Осуществлять эксплуатацию торгово-технологического оборудования.

ПК 3.1. Соблюдать правила эксплуатации контрольно-кассовой техники (ККТ) и выполнять расчетные операции с покупателями.

ПК 3.2. Проверять платежеспособность государственных денежных знаков.

ПК 3.3. Проверять качество и количество продаваемых товаров, качество упаковки, наличие маркировки, правильность цен на товары и услуги.

ПК 3.4. Оформлять документы по кассовым операциям.

В соответствии с рабочей программой воспитательной работы и календарным планом воспитательной работы в процессе изучения дисциплины формируются следующие личностные результаты:

ЛР 2: Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.

ЛР 4: Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».

ЛР 5: Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.

ЛР 6: Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.

ЛР 7: Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.

ЛР 8: Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.

ЛР 9: Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.

ЛР 11: Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.

ЛР 12: Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.

ЛР 13: Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации.

ЛР 14: Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм.

ЛР 15: Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессии.

ЛР 18: Стрессоустойчивый, коммуникабельный.

ЛР 20: Владеющий навыками адаптации в динамично изменяющемся и развивающемся мире.

2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

2.1 Показатели оценки результатов обучения

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности компетенций и обучения представлены в таблице.

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата	Критерии оценки результата	Тип задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
ОК 1, ЛР 2, ЛР 7, 31, ПК1.1	воспроизведение: базовых теоретических знаний значимости своей будущей профессии, цели и методы при решении профессиональных задач;	рассуждать о социальной значимости своей будущей профессии;	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	Тестовый контроль
ОК 2, 31, 33, ПК 2.3, ЛР 2, ЛР 6	способы и методы выполнения профессиональных задач	эффективно организовывать собственную деятельность для выполнения профессиональные задачи, принимать решения при типовых и не типовых профессиональных ситуациях.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	
ОК 3, 31, 36, ПК 2.3, ЛР 6, ЛР 13, ЛР 18	методы и способы выполнения профессиональных задач . Принимать решения в стандартных и нестандартных	проводить самооценку профессиональной деятельности, самостоятельно заниматься	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии,	

	ситуациях и нести за них ответственность. Закон о защите прав потребителя, Правила торговли отдельных групп товаров.	самообразованием.	сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов
ОК 4, ЛР 14	знать правила техники безопасности и охраны труда.	грамотно составлять запрос для поиска информации в различных источниках, базах данных. Рационально распределять время на все этапы решения задачи.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов
ОК 5, У7	принципы работы справочно-информационных интерактивных систем.	грамотно составлять запрос для поиска информации в различных источниках, базах данных.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов
ОК 6, 32, У3, ПК3.4, ЛР 6, ЛР 14	принципы делового общения	руководствоваться принципами профессиональной этики при взаимодействии с клиентами, коллегами и руководством.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов
ОК 7, У 7, ПК 1.1, ПК 2.4, ПК 2.5	действующие санитарные нормы и правила, стандарты и Правила продажи товаров.	применять правила реализации товаров	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов

ПК1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ЛР 14, У7, 36	показатели качества, дефекты, градации качества, упаковку, маркировку и хранение непродовольственных товаров, назначение	оценивать качество по органолептическим показателям; консультировать о свойствах и правилах эксплуатации товаров.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов
ПК 1.2, ПК1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ЛР 14, У7, 36	факторы, формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров различных товарных групп; классификацию и ассортимент различных товарных групп непродовольственных товаров.	расшифровывать маркировку, клеймение и символы по уходу.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов
ПК 1.3, ПК 1.2, ПК1.1, ПК 2.4, ЛР 14, У7, 36	показатели качества, дефекты, градации качества, упаковку, маркировку и хранение непродовольственных товаров, назначение, классификацию мебели для торговых организаций и требования, предъявляемые к ней; закон о защите прав потребителей.	идентифицировать товары различных товарных групп оценивать качество по органолептическим показателям; консультировать о свойствах и правилах эксплуатации товаров.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов
ПК 1.4, У7, ОК 3, ПК 2.1, ПК 2.4	факторы, формирующие и сохраняющие потребительские свойства товаров различных товарных групп; правила охраны труда назначение и классификацию систем защиты товаров, порядок их использования.	производить подготовку к работе весоизмерительного оборудования; производить взвешивание товаров отдельных товарных групп.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов
ПК2.1, У3, ОК 4, ПК 3.4, ОК 5	правила заполнения сопроводительных документов.	проверять соответствие маркировки с данными указанными в сопроводительном документе.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии,

			сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	
ПК2.2, ПК1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ЛР 14, У7, 36	классификацию и ассортимент различных товарных групп продовольственных товаров.	оформлять ценники в соответствии с «Правилами продажи отдельных видов товаров».	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	
ПК 2.3, ПК1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ЛР 14, У7, 36	классификацию групп, подгрупп и видов продовольственных товаров; особенности пищевой ценности пищевых продуктов; ассортимент и товароведные характеристики основных групп продовольственных товаров; Закон о защите прав потребителей, правила охраны труда.	идентифицировать различные группы, подгруппы и виды продовольственных товаров, производить подготовку измерительного, механического, технологического контрольнокассового оборудования.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	
ПК 2.4, ПК1.1, ПК 1.3, ПК 2.4, ЛР 14, У7, 36	сроки годности, сроки хранения и сроки реализации продовольственных товаров.	контролировать условия хранения, сроков годности, сроков хранения и сроков реализации продаваемых.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	
ПК 2.5, ПК 3.1, ПК 3.4, ЛР 18, У7	классификацию, назначение отдельных видов торгового оборудования; технические	производить подготовку измерительного, механического, технологического контрольнокассового оборудования.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций,	

			защита буклетов	
ПК 3.1, ПК 3.4, ЛР 18, У7	правила расчетов и обслуживания покупателей; типовые правила обслуживания эксплуатации ККТ и правила регистрации; классификацию устройства ККТ; основные режимы ККТ; особенности технического обслуживания ККТ.	осуществлять подготовку ККТ различных видов; работать на ККТ различных видов: автономных, пассивных системных, активных системных фискальных регистраторах; устранять мелкие неисправности при работе на ККТ.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	
ПК 3.2, ПК 3.4, ПК 1.1, ПК 3.2, ПК 1.3, ЛР 18	правила расчетов и обслуживания покупателей; признаки платежеспособности государственных денежных знаков, порядок получения, хранения и выдачи денежных средств, отличительные признаки платежных средств безналичного расчета	распознавать платежеспособность государственных денежных знаков.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	
ПК 3.3, ПК 1.1, ПК 1.3, ПК 1.4, ЛР 4	показатели качества различных групп продовольственных товаров; дефекты продуктов; особенности маркировки, упаковки и хранения отдельных групп продовольственных товаров.	обеспечивать товародвижение и принимать товары по количеству и качеству.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	
ПК 3.4, 32, У3, ПК 1.3, ПК 3.3, ПК 2.2	правила оформления документов по кассовым операциям, правила заполнения сопроводительных документов.	оформлять документы по кассовым операциям.	Тест, письменный опрос, устный опрос, проведение дискуссии, сообщение докладов, защита презентаций, защита буклетов	

3 Фонд оценочных средств

3.1 Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль проводится с целью установления соответствия достижений, обучающихся требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций, обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе повседневной учебной работы по дисциплине.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тест	Форма контроля, направленная на проверку уровня освоения контролируемого теоретического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы)	Тестовые задания по темам дисциплины
2	Письменный опрос	Средство для проверки умений применять полученные знания по освоенной теме дисциплины. Рекомендуется для оценки знаний, умений и владений обучающихся	Контрольные задания по темам дисциплины
3	Вопросы для обсуждения на занятиях (устный опрос)	Вопросы для обсуждения, необходимые для контроля усвоения теоретических знаний. Используется при проведении фронтального опроса по темам дисциплины.	Перечень вопросов для обсуждения по темам дисциплины
4	Практическая работа (Проведение дискуссии)	Задания нацелены на проверку знания и понимания основных понятий по данным раздела	Задания для проведения дискуссии
5	Доклад	Один из видов монологической речи, развернутое, официальное сообщение по определённому вопросу, основанное на привлечении документальных данных, содержимое которых представляет информацию и отражает суть поставленного вопроса. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Темы для подготовки доклада
6	Презентация	Это творческое изложение материала по определённой теме. Цель презентации – донести до аудитории полноценную информацию об объекте презентации в удобной форме. Позволяет оценить умение применять	Темы презентаций

		цифровые и мультимедийные технологии.	
7	Буклет	Это произведение печати, изготовленное на одном листе, сложенном параллельными сгибами в несколько страниц так, что текст на буклете может читаться без разрезки, раскрывается напечатанный буклет, как ширма.	Темы для составления буклета

3.1.1 Тестирование

Раздел 1. Тесты к лекции: Деловая беседа

Задания нацелены на проверку знания и понимания основных понятий по данному разделу
Форма контроля - тестирование.

Задание. Выполните тестовое задание

Общие рекомендации по выполнению теста

Внимательно прочитайте задание, выберите правильные варианты ответа.

1. Из перечисленных ниже, какие две ошибки часто допускаются в процессе подготовки беседы:

- неготовность к встрече
- строгое соблюдение ранее намеченных планов проведения диалога
- стремится придать беседе дружеский характер
- партнеры не знают предмет предстоящей беседы

2. Можно ли к особенностям проведения деловых бесед отнести:

угощение партнеров,
обмен сувенирами, визитками
рукопожатие, целование

Да. Нет.

3. Можно ли дать преимущество одному из трех названных ниже приемов начала беседы:

- метод снятия напряженности
- метод «зацепки»
- метод прямого подхода

Да. Нет.

4. Из приведенного ниже перечня исключить запрещенные приемы во время деловой беседы:

Ни в коем случае не следует:

- перебивать партнера;
- негативно оценивать его личность;
- подчеркивать разницу между собой и партнером;
- резко убыстрять темп беседы
- избегать пространственной близости и не глядеть на партнера
- пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден
- не понимать или не желать понять его психическое состояние
- улыбаться
- говорить комплименты
- сопереживать за партнера
- смотреть ему в глаза
- обращаться по имени

-смеяться

-предлагать чай, кофе

ЗАДАНИЯ: дайте краткий ответ (2-3 предложения) на поставленные вопросы:

1. Чем отличается фатическое общение от деловой беседы.

Фактическое общение.

Содержание ничем не регламентировано, допустимы многообразие тем и переходов между ними.

Может проходить как между знакомыми, так и незнакомыми людьми.

Контактоустанавливающее. Цель установления контакта преобладает над целью передачи информации.

Деловая беседа.

Содержание (тема), время посещения, место встречи строго регламентированы (партнеры знают о предмете беседы).

Деловые собеседники до встречи могут быть незнакомы лично.

Деловое общение протекает в соответствии с этикой и этикетом.

2. Что бы вы отнесли к специфике ведения деловой беседы в современных условиях.

Телефонные переговоры

Скайп – переговоры

Критерии оценивания (за правильный ответ дается 1 балл)

от 0 % до 70 % включительно – оценка «неудовлетворительно»;

от 71% до 80% включительно – оценка «удовлетворительно»;

от 81 % до 90 % включительно – оценка «хорошо»;

от 91% до 100 % включительно – оценка «отлично»

3.1.2 Письменный опрос

Задания для письменного опроса по дисциплине «Основы деловой культуры»

Форма контроля – письменный опрос.

1 вариант:

1. Культура общения в сфере деятельности контролера банка.
2. Этикет в деловом общении.
3. «Абстрактные типы» собеседников.
4. Основные функции и структура общения.
5. Виды межличностного общения.
6. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
7. Стили делового общения.
8. Характеристика основных стратегий общения.

2 вариант:

1. Способы аргументации в деловых ситуациях.
2. Основные правила поведенческого этикета в служебной обстановке.
3. Сущность рефлексивного слушания.
4. Вербальные и невербальные средства общения.
5. Общение как восприятие людьми друг друга.
6. Перечислите виды деловых писем.
7. Культура общения в сфере деятельности контролера.
8. Коммуникативная компетентность.

Критерии оценивания:

Оценка 5	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому
----------	--

«отлично»	вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

3.1.3 Вопросы для обсуждения на занятиях (устный опрос)

1. Роль этики деловых отношений в создании репутации организации.
2. Принципы этики деловых отношений
3. Кодекс профессиональной этики.
4. Соотношение понятий «мораль», «нравственность», «этика».
5. Обратная связь в деловом взаимодействии.
6. Этические аспекты приёмов манипулирования в деловом взаимодействии.
7. Этические аспекты внешнего взаимодействия с деловыми партнёрами: переговоры, круглые столы, деловые встречи.
8. Презентационные умения, выработка доверия и конкурентоспособность.
9. Общая характеристика понятий «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация».
10. Современные этические проблемы.
11. Этические принципы деловых отношений.
12. Формирование системы этических норм.
13. Методы повышения этического уровня организаций.
14. Содержание профессиональной этики руководителя.
15. Этика решения конфликтных ситуаций.
16. Особенности делового общения.
17. Роль этики в деловом общении.
18. «Барьеры общения» и пути их преодоления.
19. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии.
20. Этика использования средств выразительности деловой речи.
21. Этические нормы телефонного разговора.
22. Современные электронные средства связи и возможности их использования в деловом общении.
23. Этикет приветствий и представлений.
24. Общие требования, предъявляемые к внешнему облику делового человека.
25. Роль интонации и тембра голоса в устном общении

Критерии оценки:

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Вопросы для собеседования

1. Этический менеджмент в организации
2. Правила сетевого этикета
3. Этикет общения по электронной почте
4. Подготовка к устной коммуникации
5. Принципы эффективного устного выступления
6. Выступление в составе группы
7. Барьеры коммуникации в межличностном деловом общении
8. Методы определения приоритетов
9. Выбор стиля и тона общения
10. Правила работы с вопросами и ответами.

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа;

	ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

3.1.4 Проведение дискуссии

Задания нацелены на проверку знания и понимания основных понятий по данным раздела

Проведение дискуссии на тему «Стратегия поведения в конфликтных ситуациях»

1. Начинаяте возражать только тогда, когда вы уверены, что мнение собеседника действительно противоречит вашему.
2. Вначале приводите только сильные доводы, а о слабых говорите после и как бы вскользь.
3. Опровергайте фактами, показом того, что тезис противоположной стороны не вытекает из аргументов или что выдвинутый оппонентом тезис не доказан. Можно показать ложность высказанной мысли или аргументов, опираясь на то, что, следствия, вытекающие из них, противоречат действительности. Не упорствуйте в отрицании доводов оппонента, если они ясны и очевидны.
4. Следите за тем, чтобы в ваших рассуждениях не было логических ошибок.
5. В процессе спора старайтесь убедить, а не уязвить оппонента. Исследователь спора С. И. Поварнин замечал: «Уважение к чужим убеждениям не только признак уважения к чужой личности, но и признак широкого и развитого ума».
6. Умейте сохранить спокойствие и самообладание в споре, постарайтесь найти удачное сочетание понимающей и атакующей интонации.

Анализ дискуссии

Последний, заключительный этап рассматриваемого речевого жанра предусматривает тщательное осмысление процесса общения. Для этого можно использовать такие вопросы:

1. Что обсуждалось и что должно было дать обсуждение?
2. Показана ли ведущим значимость проблемы?
3. Насколько просто, ясно и кратко формулируются тезис и антитезис?
4. Как удастся добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий?
5. Каковы организующие речевые действия ведущего в ведении дискуссионного диалога?
6. Как аргументируется тезис?
7. Как опровергается тезис оппонентов?
8. Вопросы каких типов прозвучали?
9. Что общего и различного, в итоге, выявлено в позициях сторон?
10. Соответствует ли сформулированная в начале дискуссии цель полученным результатам (полностью, частично, мало)?
11. Кто самый дипломатичный, самый творческий, самый интеллигентный участник обсуждения?

Вопросы

1. Дайте определения понятий «дискуссия» и «спор».
2. Почему в споре собеседники ярче раскрываются как личности?
3. По каким признакам классифицируют участников дискуссии?
4. Как следует вести себя во время спора?
5. В чем, на ваш взгляд, проявляется уважительное отношение оппонентов друг к другу?

Задания

1. Сделайте письменный анализ одной из телепередач, построенной в форме дискуссии.

2. Определите свое отношение (совершенно согласен, согласен, не могу определиться, не согласен, совершенно не согласен) к тезису: «Преуспевающим бизнесменом становится тот, кто обладает развитым абстрактным мышлением, способностями к обучению». Составьте перечень аргументов в защиту своей позиции.

3. Организуйте ролевую дискуссию на одну из тем:

1) Образование - единственная ценность, не поддающаяся девальвации (М. Тэтчер).

2) Сильнее всех - владеющий собой (Сенека). Участники должны вести себя в соответствии с одной из выбранных ролей:

«Инициатор» - захватывает инициативу с самого начала, отстаивает свою позицию с помощью аргументов и эмоционального начала.

«Спорщик» - встречает в штыки любые выдвинутые предложения и защищает противоположные точки зрения.

«Соглашатель» - выражает свое согласие с любыми мнениями и поддерживает все высказывания, поддакивая говорящему.

«Оригинал» - как правило, не ввязывается в спор, но время от времени выдвигает какие-либо неожиданные предложения.

«Организатор» - стремится к тому, чтобы выступили все участники, задает уточняющие вопросы.

«Молчун» - всячески избегает прямого ответа на вопрос; никто не должен понять, какой точки зрения он придерживается.

«Деструктор» - все время нарушает плавное течение дискуссии (что-то роняет, не вовремя хихикает ...)

Выступления должны быть краткими, каждое должно содержать один аргумент.

Наблюдатели решают, какая роль наиболее оптимальна в совместном анализе проблем.

Критерии оценивания:

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

3.1.5 Рекомендуемые темы докладов

Перечень докладов:

1. Деловая переписка
2. Ораторское искусство
3. Этикет поведения за столом

Критерии оценки доклада:

Оценка 5 – ставится, если выполнены все требования к написанию и защите работы: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек

зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка 4 – основные требования к работе и её защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка 3 – имеются существенные отступления от требований к работе. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка 2 – тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

3.1.6 Рекомендуемые темы презентаций

Перечень тем для составления презентаций:

1. Подарки в деловой жизни.
2. Правила поведения в конфликтах.

Критерии оценивания презентации

I. Дизайн и мультимедиа-эффекты			
Оценка 2	Оценка 3	Оценка 4	Оценка 5
<ul style="list-style-type: none"> - Цвет фона не соответствует цвету текста. - Использовано более 5 цветов шрифта. - Каждая страница имеет свой стиль оформления. - Гиперссылки не выделены. - Анимация отсутствует (или же презентация перегружена анимацией). - Звуковой фон не соответствует единой концепции, носит отвлекающий характер. - Слишком мелкий шрифт (соответственно, объём информации слишком велик — кадр перегружен). - Не работают отдельные ссылки. 	<ul style="list-style-type: none"> - Цвет фона плохо соответствует цвету текста - Использовано более 4 цветов шрифта - Некоторые страницы имеют свой стиль оформления - Гиперссылки выделены - Анимация дозирована - Звуковой фон не соответствует единой концепции, но не носит отвлекающий характер - Размер шрифта средний (соответственно, объём информации слишком большой — кадр несколько перегружен) информацией - Ссылки работают 	<ul style="list-style-type: none"> - Цвет фона хорошо соответствует цвету текста, всё можно прочесть - Использовано 3 цвета шрифта - 1-2 страницы имеют свой стиль оформления, отличный от общего - Гиперссылки выделены и имеют разное оформление до и после посещения кадра - Анимация присутствует только в тех местах, где она уместна - Звуковой фон соответствует единой концепции и привлекает внимание зрителей в нужных местах именно к информации - Размер шрифта оптимальный - Все ссылки работают 	<ul style="list-style-type: none"> - Цвет фона гармонирует с цветом текста, всё отлично читается - Использовано 3 цвета шрифта - Все страницы выдержаны в едином стиле - Гиперссылки выделены и имеют разное оформление до и после посещения кадра - Анимация присутствует только в тех местах, где она уместна и усиливает эффект восприятия текстовой части информации - Звуковой фон соответствует единой концепции и усиливает эффект восприятия текстовой части информации - Размер шрифта оптимальный - Все ссылки работают
II. Содержание			

Оценка 2	Оценка 3	Оценка 4	Оценка 5
<ul style="list-style-type: none"> - Содержание не является научным - Иллюстрации (графические, музыкальные, видео) не соответствуют тексту - Много орфографических, пунктуационных, стилистических ошибок - Наборы числовых данных не проиллюстрированы графиками и диаграммами - Информация не представляется актуальной и современной - Ключевые слова в тексте не выделены 	<ul style="list-style-type: none"> - Содержание включает в себя элементы научности - Иллюстрации (графические, музыкальные, видео) в определенных случаях соответствуют тексту - Есть орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки - Наборы числовых данных чаще всего проиллюстрированы графиками и диаграммами - Информация является актуальной и современной - Ключевые слова в тексте чаще всего выделены 	<ul style="list-style-type: none"> - Содержание в целом является научным - Иллюстрации (графические, музыкальные, видео) соответствуют тексту - Орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки практически отсутствуют - Наборы числовых данных проиллюстрированы графиками и диаграммами - Информация является актуальной и современной - Ключевые слова в тексте выделены 	<ul style="list-style-type: none"> - Содержание является строго научным - Иллюстрации (графические, музыкальные, видео) усиливают эффект восприятия текстовой части информации - Орфографические, пунктуационные, стилистические ошибки отсутствуют - Наборы числовых данных проиллюстрированы графиками и диаграммами, причем в наиболее адекватной форме - Информация является актуальной и современной

3.1.7 Подготовка буклета на темы

Перечень тем для составления буклетов:

1. Деловые переговоры
2. Правила поведения в конфликтах

Критерии оценивания буклета

1. Выразительность и оригинальность стиля.

2. Ясность написания текстов. Необходимо правильно определить оптимальный объем информации – ее должно быть достаточно для раскрытия какого-то вопроса, но не должно быть слишком много, что повлечет за собой уменьшение размера шрифта и негативно скажется на «читаемости» текста.

3. Продуманность деталей.

4. Целесообразное использование стилей и шрифтов.

5. Привлекательность общего дизайна.

6. Соответствие размещения и содержания информации общей идее.

Буклет составлен, верно, если:

- содержание буклета соответствует заданной теме, выдержаны все требования к его оформлению;

- основные требования к оформлению буклета соблюдены, но при этом допущены недочеты, например: неточно и некорректно представлена информация; нецелесообразное использование стилей и шрифтов; имеются упущения в оформлении;

Буклет составлен не, верно, если:

- информация в буклете не соответствует заданной теме, обнаруживается существенное непонимание проблемы

3.2 Промежуточная аттестация

Учебным планом профессии 38.01.02 Продавец, контролер-кассир предусмотрена форма промежуточной аттестации по дисциплине ОП.01 Основы деловой культуры. – другие формы (тестовый контроль).

Итоговое занятие проводится за счет времени, отведенного на изучение дисциплины.

Контроль знаний проводится на последнем учебном занятии по данной дисциплине, одновременно для всей учебной группы.

В результате аттестации по дисциплине осуществляется комплексная проверка умений и знаний, динамику формирования общих и профессиональных компетенций, а также личностных результатов.

Тест

I вариант

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

Какие нравственные критерии проявились в следующей ситуации:

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»?

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

3. Коллега по работе в ходе беседы по вопросу улучшения микроклимата коллектива старается продемонстрировать свою эрудицию, судит обо всем только на основании личных позиций и своего жизненного опыта, дает оценку всему сказанному. Такая позиция является признаком:

- а) эффективного общения;
- б) неэффективного общения.

4. Аргументы применяют с целью:

- а) защиты своих взглядов и намерений;
- б) доказательств своего превосходства;
- в) уговоров партнера что-либо сделать.

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

- а) кооперация;
- б) конкуренция.

6. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

- а) монологическое общение;
- б) диалогическое общение.

Ответ поясните.

7. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

- а) культурные различия;
- б) социально-возрастные различия;
- в) половые различия.

8. 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 верные;
- ж) все ответы неверные.

9. 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.

10. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны пытаются урегулировать разногласия, идя на взаимные уступки:

- а) конкуренции;
- б) сотрудничества;
- в) компромисса;
- г) приспособления.

11. Успех переговоров определяет:

- а) знание предмета обсуждения;
- б) владение техникой ведения переговоров;
- в) умение перебивать собеседника.

12. К позитивным функциям конфликта относятся:

- а) получение новой информации об оппоненте;
- б) чрезмерное увлечение конфликтным взаимодействием в ущерб работе;
- в) стимулирование к изменениям и развитию.

13. Конфликт между рядовыми сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу, - это:

- а) конфликт по горизонтали;
- б) конфликт по вертикали;
- в) конфликт смешанного типа.

14. Информационно-коммуникативная функция общения заключается:

- а) в восприятии и понимании другого человека;
- б) в любом виде обмена информацией между участниками общения;
- в) в регуляции поведения и непосредственной организации совместной деятельности людей в процессе их взаимодействия.

15. Мораль это -

- а) профессионально-этические нормы и стандарты;
- б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания;
- в) требования к личности, к ее поведению и поступкам.

16. Этикет — это:

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

17. Кем был впервые введен термин «этика»:

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

18. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

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

19. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?

20. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

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

21. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) лично-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) все ответы верные;
- ж) все ответы неверные.

22. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон — это:

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

23. 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?»

24. 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.

25. Закончите фразу: «Деловой мужчина не должен выглядеть...»

- а) уверенным в себе;
- б) элегантным;
- в) лишенным вкуса
- г) аккуратным
- д) надежным

26. Высота каблуков женских деловых туфель

- а) не должна превышать 15 см
- б) не должна превышать 7 см
- в) деловые туфли должны быть без каблуков

27. Длина пиджака мужского костюма корпоративного стиля

- а) до середины бедра
- б) до коленей
- в) до кистей опущенных рук

II вариант

1. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующем примере:

«Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту.

2. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?

3. 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.

4. Сильные аргументы лучше приводить:

- а) только в конце диалога;
- б) в середине диалога;
- в) в начале диалога;

г) в начале и конце диалога.

5. 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.

6. Какой тип общения более предпочтителен для «контролера»?

- а) монологическое общение;
- б) диалогическое общение.

7. 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 верные;
- ж) все ответы неверные.

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

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

9. 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.

10. Стил ь поведения в конфликтной ситуации, при котором стороны стремятся к одностороннему выигрышу, к победе - это стил ь:

- а) компромисса;
- б) конкуренции и соперничества;
- в) сотрудничества;
- г) уклонения.

11. Предметом делового общения является:

- а) интерес;
- б) конфликт;
- в) дело.

12. Наиболее распространенные типы конфликтов

- а) конфликты по горизонтали;

- б) конфликты по вертикали;
- в) конфликты смешанного типа.

13. Конфликт между производственными требованиями и ценностями, с одной стороны, и желаниями сотрудника, с другой:

- а) конфликт внутриличностный
- б) конфликт межличностный
- в) конфликт между организациями или группами

14. Обсуждение с целью заключения соглашения по какому-либо вопросу как в рамках сотрудничества, так и в условиях конфликта - это

- а) интервью;
- б) деловая беседа;
- в) деловые переговоры.

15. Мораль это -

- а) профессионально-этические нормы и стандарты;
- б) система нравственных отношений, мотивов действия, чувств и сознания;
- в) требования к личности, к ее поведению и поступкам.

16. Нормами этикета являются:

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

17. 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.

18. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший — младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?

19. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин:

- а) отличаются по размеру;
 - б) не отличаются;
 - в) отличаются по цвету;
 - г) отличаются за счет «украшательств».
20. Вам предстоит беседа с клиентом. Какой тип межличностного общения вы выберете?

21. Конфликтная ситуация — это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов;
- б) накопившиеся противоречия;
- в) стечения обстоятельств.

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

- а) сотрудничеству;

- б) компромиссу;
- в) избеганию;
- г) соперничеству;
- д) приспособлению.

1. Открытая борьба за свои интересы.
2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон.
3. Стремление выйти из конфликта, не решая его.
4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки.
5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами.

23. 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 включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы?»

24. 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.

25. Что не является проявлением хороших манер?

- а) умение контролировать свои поступки
- б) громкая речь
- в) тактичность
- г) сдержанность
- д) скромность

26. Выберите вариант мужского костюма, наименее подходящий для повседневного применения.

- а) синий
- б) черный
- в) бордо
- г) темно-серый
- д) болотно-зеленый

27. Среди допустимых элементов внешнего облика деловой женщины выделите один нежелательный.

- а) брючный костюм
- б) босоножки

- в) непокрытые лаком ногти
- г) отсутствие макияжа
- д) кейс
- е) плащ

Критерии оценивания (за правильный ответ дается 1 балл)

от 0 % до 70 % включительно – оценка «неудовлетворительно»;

от 71% до 80 % включительно – оценка «удовлетворительно»;

от 81 % до 90 % включительно – оценка «хорошо»;

от 91 % до 100 % включительно – оценка «отлично»