

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ УЧИЛИЩЕ № 58 Р.П. ЮРТЫ»  
(ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты)

Рассмотрено и одобрено  
Методическим Советом  
Протокол № 13  
«28» июня 2021 г.

Согласовано:  
Индивидуальный  
предприниматель ИП  
«Харченко С. Н.»  
Харченко С. Н. Харченко

Согласовано:  
Заместитель директора  
по УПР  
Савицкая О. В. Савицкая

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОПД.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

<i>профессия СПО</i>	43.01.09 Повар, кондитер
<i>профиль</i>	Социально-экономический
<i>цикл дисциплины</i>	Общепрофессиональный

Автор-разработчик: Стаброва М.Ю., преподаватель ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты

р.п. Юрты, 2021 г.

Комплект контрольно-оценочных средств (далее - кос) по ОПД.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА разработан в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по профессии 43.01.09 Повар, кондитер.

Автор-составитель: Стаброва М.Ю., преподаватель «ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты»

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств	4
1.1	Область применения	4
1.2	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие промежуточной аттестации	4
1.3	Контроль и оценка освоения программы учебной дисциплины	6
1.4	Критерии оценки зачёта	6
	Приложение 1	7
	Приложение 2	10

# 1 Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

## 1.1 Область применения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОПД.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА.

КОС включают контрольные материалы для проведения рубежного контроля в форме контрольной работы и промежуточной аттестации в форме зачета.

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки специальности: 43.01.09 Повар, кондитер;
- программы учебной дисциплины ОПД.07 ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА.

Для подтверждения освоения дисциплины обязательна констатация наличия (освоения) всех или большинства требуемых умений и знаний по дисциплине ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА и сформированности общих компетенций.

## 1.2 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие промежуточной аттестации

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Коды формируемых ОК	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<b>Умения:</b>		
соблюдать правила профессиональной этики;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, оценка выполнения рефератов
применять различные средства, техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тестирование, оценка выполнения рефератов, тренинг
вести деловые переговоры с учетом профессиональной тематики при непосредственном общении и по телефону;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тестирование, оценка выполнения рефератов, тренинг
определять тактику поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности.	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тестирование, оценка выполнения рефератов, тренинг
применять правила делового этикета;	ОК 1-7,9,10	контрольная работа
поддерживать деловую репутацию;	ОК 1-7,9,10	тест
соблюдать требования культуры речи при устном, письменном общении;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, тренинг
пользоваться простейшими приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тренинг
выполнять нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	ОК 1-7,9,10	внеаудиторная самостоятельная работа
налаживать контакты с партнерами;	ОК 1-7,9,10	тренинг

организовывать рабочее место.	ОК 1-7,9,10	контрольная работа
<b>Знания:</b>	ОК 1-7,9,10	
общее понятие об этической культуре и ее роли в обществе;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, контрольная работа
основы профессиональной этики;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тренинг
этику деловых отношений;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тест
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере деятельности;	ОК 1-7,9,10	устный опрос, тренинг
проявление индивидуальных особенностей личности в профессиональном общении;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, контрольная работа
основы деловой культуры в устной и письменной форме;	ОК 1-7,9,10	контрольная работа, тренинг
нормы и правила поведения и общения в деловой профессиональной обстановке;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, тест
основные правила этикета;	ОК 1-7,9,10	тест
механизмы взаимопонимания в общении;	ОК 1-7,9,10	тренинг
техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;	ОК 1-7,9,10	тренинг
основы психологии производственных отношений;	ОК 1-7,9,10	внеаудиторная самостоятельная работа
источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности;	ОК 1-7,9,10	устный и письменный опрос, тест
основы управления и конфликтологии	ОК 1-7,9,10	тест, тренинг

### 1.3. Контроль и оценка освоения программы учебной дисциплины

Система контроля и оценки освоения учебной дисциплины соответствует учебному плану ГБПОУ ПУ № 58 р.п. Юрты.

Контрольные задания включают тесты (Приложение 1), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

Промежуточная аттестация освоения дисциплины проводится в форме зачета, который преследует цель оценить освоение образовательных результатов по дисциплине. Условиями допуска к зачету являются положительные результаты текущих аттестаций и выполненные практические работы по всему курсу учебной дисциплины.

Комплект материалов для оценки сформированности умений и знаний в период промежуточной аттестации представлен в виде вопросов для проведения зачета (Приложение 2).

### 1.4. Критерии оценки зачета

При промежуточной аттестации обучающимся устанавливаются оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

**Урок №16. Контрольная работа № 1 по разделу «Этика и деловая культура».**

Ответьте на вопросы:

1. Дает ли этика ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки»? Ответ поясните.
  - а) да; б) нет.
2. Кем был впервые введен термин «этика»:
  - а) Цицероном;
  - б) Архимедом;
  - в) Аристотелем;
  - г) Сократом?
3. 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.)
4. 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.
5. Сформулируйте «золотое» правило нравственности и объясните, почему его назвали «золотым»?
6. Потребность вести себя нравственно выступает в виде таких понятий, как «долг», «совесть», «честь», «достоинство». Какие понятия проявляются в следующих ситуациях:
  - а) коммерсант заботится о своем добром имени, авторитете коллектива, престиже своей профессии;
  - б) грубость коллеги по работе вызывает у членов коллектива чувство стыда перед клиентами не меньше, чем собственная вина.
7. В каких правилах и нормах раскрывается принцип добросовестного отношения к труду?
8. Согласны ли вы с утверждением: «Совесть — моральное осознание человеком своих действий»? Ответ поясните на примере.
  - а) да; б) нет.
9. Как можно сформулировать «золотое» правило этики общения в отношении руководителя к подчиненному и наоборот — подчиненного к руководителю?
10. Докажите правоту (или неправоту) высказывания специалистов ведущих фирм, считающих, что знание этикета и культуры поведения является важным условием успешной работы в любой организации.
11. К профессиональному поведению предъявляются нравственные критерии: «вежливость», «тактичность», «деликатность», «доброжелательность».
 

Какие нравственные критерии проявились в следующих ситуациях:

  - а) женщина в возрасте, полной комплекции выбирает себе джинсы для отдыха. Продавец осторожно, чтобы не обидеть, порекомендовал ей купить красивый спортивный костюм, рассказав о его преимуществах перед джинсами. Покупательница согласилась и купила спортивный костюм;
  - б) в сберегательном банке к «окошку» оплаты за коммунальные услуги подходит очень раздраженный посетитель, не сумевший разобраться в заполнении квитанции нового образца. Кассир сберегательного банка говорит: «Не волнуйтесь, сейчас я вам все объясню»?
12. Как вы понимаете высказывание М.Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость»?
 

13. Этикет — это:

  - а) наука о морали;
  - б) манера поведения;
  - в) общая культура.
14. Нормами этикета являются:
  - а) упорство, настойчивость;
  - б) принципиальность, беспрекословность;
  - в) вежливость, тактичность.
15. На нормах морали основаны *традиции, обычаи, привычки*. Дайте определение этим понятиям (для этого воспользуйтесь словарями, например словарем русского языка или Российским энциклопедическим словарем).  
 Объясните, почему важно знать традиции и обычаи.
16. Есть ли разница между деловым и бытовым этикетом?
17. Предупредительность — это:
  - а) галантность по отношению к дамам;
  - б) подбострастность;
  - в) умение оказать небольшую услугу;
  - г) льстивость;
  - д) приветливость по отношению к старшему;
  - е) умение вовремя сгладить неловкость.
18. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:
  - а) вежливость;
  - б) дипломатичность;

- в) тактичность;
  - г) предупредительность;
  - д) все ответы верны;
  - е) все ответы неверны.
19. Какие профессиональные моральные нормы нарушены в следующих примерах:
- а) «Что же вы, дедушка, дожили до старости, а считать не научились?!» — сказала кассир сберегательного банка клиенту;
  - б) «Я не желаю слушать ваши возражения. Мне нет дела до того, что Вы дома обнаружили дефект на рукаве. Была примерка, надо лучше смотреть на готовое изделие, а не собой в зеркале любоваться» (из монолога приемщицы трикотажного ателье).
20. Являются ли «скромность» и «застенчивость» синонимами? Ответ поясните.
21. Вежливость предполагает приветствие. Как надо поздороваться, оказавшись первый раз в незнакомом коллективе?
22. Чего нельзя делать во время приветствия?
23. Из предложенных вариантов выберите правильные. Кто и кого первым должен приветствовать в следующих парах: старший—младший, женщина—мужчина, начальник—подчиненный, пожилой мужчина—девушка?
24. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:
- а) женщины;
  - б) мужчины;
  - в) младшие по возрасту;
  - г) младшие по положению (подчиненный).
25. Прокомментируйте высказывание Саади: «Умен ты или глуп, велик ты или мал, не знаем мы, пока ты слова не сказал».
26. Хороший вкус — это:
- а) стиль;
  - б) элегантность;
  - в) мода.
27. Из приведенных примеров выберите те, которые соответствуют этическим *запретам* на некоторые ответы и вопросы в процессе телефонного разговора.
- а) «Алло, это кто?»
  - б) «Петрова сейчас нет. Чем я могу вам помочь?»
  - в) «Иванова нет на месте, не знаю, где он!»
  - г) «Лады, договорились. Пока»
  - д) «Куда я попала?»
  - е) «Иванова сейчас нет. Будет в 14.30. Может быть, ему что-нибудь передать?»
28. При завершении разговора первым кладет трубку тот, кто позвонил. А как поступить мужчине, который позвонил женщине?
29. Почему *деловую переписку* называют *общением в миниатюре*?
30. При обмене визитными карточками получивший сразу же убрал ее в кейс. Какие правила этикета он нарушил?
31. Отличаются ли визитные карточки женщин от визитных карточек мужчин? Выберите правильный ответ:
- а) отличаются по размеру;
  - б) не отличаются;
  - в) отличаются по цвету;
  - г) отличаются за счет «украшательств».
32. Укажите правильный ответ. Деловой протокол — это:
- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей;
  - б) свод правил в деловых и служебных отношениях;
  - в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов и деловой переписки;
  - г) все ответы верны;
  - д) все ответы неверны.
33. Укажите, какие позиции *делового взаимодействия* соответствуют нравственным критериям:
- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли;
  - б) не доверяй никому и уважай себя;
  - в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими (коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников;
  - г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство);
  - 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 (например, получение прибыли, заключение крупного контракта).
- Следовательно, цель оправдывает средства.
34. 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?
35. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли *интерьер рабочего помещения* к области делового этикета?  
а) да; б) нет.
36. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:  
а) этические нормы и правила;  
б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия;  
в) начальная фаза беседы задает тон всей дальнейшей беседы;  
г) все позиции верны;  
д) все позиции неверны.
37. Укажите правильный ответ. Атмосфера *доброжелательности* во время деловой беседы зависит от:  
а) пунктуальности;  
б) правильного выбора места проведения беседы;  
в) интерьера помещения;  
г) установления контакта с партнером;  
д) первых фраз во время беседы;  
е) использование обращения по имени;  
ж) все ответы верны;  
з) все ответы неверны.
38. Опишите последовательность приготовления бутерброда.
39. Груши и яблоки едят:  
а) с помощью ножа, разрезая плод на несколько частей;  
б) откусывают от целого плода;  
в) вначале очищают от кожуры, а затем откусывают от целого плода.
40. Укажите правильный ответ. Ножом принято чистить:  
а) мандарины;  
б) апельсины;  
в) все ответы верны;  
г) все ответы неверны.
41. Куски сахара из сахарницы берут:  
а) руками;  
б) щипчиками;  
в) чайной ложкой.
42. Салфетку за столом принято:  
а) повязывать вокруг шеи;  
б) засовывать за воротник;  
в) раскладывать на груди;  
г) класть на колени.
43. По завершении трапезы вилку и нож следует положить:  
а) параллельно друг другу на тарелку ручками вправо;  
б) по обе стороны тарелки;  
в) на тарелку крест-накрест.
44. Хлеб с общей тарелки берут:  
а) руками;  
б) вилкой, которую держат в правой руке;  
в) вилкой, которую держат в левой руке;  
г) специальной вилкой, лежащей на общей тарелке с хлебом.
45. Почему подарок может многое рассказать о его дарителе?
46. Что главное в подарке:  
а) цена;  
б) искренность;  
в) намек;  
г) желание доставить радость?

#### **Критерии оценки:**

**От 35 до 46 баллов – оценка «отлично».**

**От 24 до 34 баллов – оценка «хорошо».**

**От 13 до 23 баллов – оценка «удовлетворительно».**

**Менее 13 баллов – оценка «неудовлетворительно».**

#### **Эталоны ответов на тест**

1. а).

Этика — наука о морали (нравственности). Мораль дает человеку возможность оценивать поступки окружающих людей, понять себя и осмыслить, правильно ли он живет, как надо жить, к чему необходимо стремиться.

2. в).

Термин «этика» впервые употребил Аристотель для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос: «Что мы должны делать, чтобы совершать нравственные поступки?»

3. Категория (греч. — высказывание, свидетельство) — форма осознания в понятиях всеобщих способов отношения человека к миру, отражающие наиболее общие и существенные свойства, законы природы, общества и мышления (Философский словарь / Под ред. И.Т.Фролова. — М, 1991).

4. а) - А;

б) - Б;

в) - В.

5. «Золотое» правило нравственности: «Поступай по отношению к другим так, как ты хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе».

«Золотым» оно стало именоваться потому, что ему придавалось очень большое значение и оно прочно укрепилось в общественном сознании. Например, русская пословица гласит: «Чего в другом не любишь, того сам не делай».

б. а) честь; б) совесть.

7. Добросовестное отношение к труду раскрывается в нормах и правилах: любовь к избранной профессии, стремление к совершенствованию мастерства, соблюдение дисциплины труда, аккуратность в выполнении своих обязанностей, бережное отношение к орудиям труда, желание поделиться секретами своего труда (наставничество) и т. п.

8. а).

9. В отношении руководителя к подчиненному: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».

В отношении подчиненного к своему начальству: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные» (Психология и этика делового общения: Учебник для вузов / Под ред. В. Н.Лавриненко. — М., 1997).

10. Знание этикета — необходимое профессиональное качество, которое постоянно совершенствуется.

Культура поведения — часть делового этикета. Она рассматривает поступки и формы общения людей, которые основаны на нравственности, соблюдении определенных норм, правил и на эстетическом вкусе.

Не зная правил хорошего тона, можно попасть в нелепую ситуацию, дискредитировать себя и фирму.

11. а) тактичность; б) вежливость.

12. Истинная вежливость может быть только доброжелательной, благожелательной. 13.б).

14. в).

15. *Ожегов С. И.*, Словарь русского языка. — М., 1988.

Обычай — с. 355;

Привычка — с. 477;

Традиция — с. 658.

Придерживаясь традиций, можно избежать многих конфликтов, недопонимания. Важно знать традиции и обычаи той страны, куда человек едет в командировку или на отдых, учитывать их в дружеском общении, в деловых межличностных контактах.

16. Деловой этикет по сравнению с бытовым более официален, поэтому деловая вежливость не приемлет длительных благодарностей и извинений.

17. а), в), д), е).

18. в).

19. а) тактичность; б) корректность.

20. Скромность — способность личности сдерживать себя в обнаружении своих достоинств. Застенчивый — стыдливо-робкий в обращении, в поведении, смущающийся (*Ожегов СИ.* Словарь русского языка. — М., 1988).

Следовательно, скромность не является синонимом застенчивости.

21. Входя в кабинет (комнату), следует приветствовать находящихся там людей, даже если вы не знакомы с ними.

22. Во время приветствия нельзя держать во рту сигарету, жевать, держать руку в кармане.

23. Первым здоровается младший; мужчина с женщиной; подчиненный с начальником; девушка с пожилым мужчиной.

24. а).

25. Сказанные слова демонстрируют уровень культуры, являются индикатором воспитанности.

26. б).

27. а), в), г), д).

28. Мужчина, позвонивший женщине, ждет, когда она первой положит трубку.

29. Деловая переписка способствует установлению взаимосвязей с потребителями, с различными службами. Деловая переписка так же, как и деловое общение, должна быть грамотной, корректной, основанной на соблюдении этических принципов.

30. Получивший визитную карточку должен прочитать ее, поблагодарить и потом убрать.

31.б).

32. в).

33. а), в), д).

34. а), г), д), е), з), и).

35. а).

36. г).

37. ж).

38. Чтобы приготовить бутерброд, масло общим ножом перекалывают на край своей тарелки, а затем своим ножом намазывают на хлеб. Колбасу, ломтики рыбы или мяса кладут на бутерброд вилкой.

39. а).

40. б).

41. б).

42. д).

43. а).  
44. а).  
45. Подарок — это зеркало, в котором отражаются черты характера человека.  
46. б); г).

### **Урок №34. Контрольная работа № 2(итоговая).**

#### **Ответьте на вопросы**

#### **1. Какие определения по смыслу соответствуют:**

а) эмоциям; б) настроению; в) страсти; г) аффекту:

1. сильное, кратковременное эмоциональное состояние, возникающее внезапно;
2. яркое, сильное, возможно длительное эмоциональное состояние, направленное на удовлетворение потребностей;
3. длительное эмоциональное состояние, окрашивающее действия, мысли и поведение человека;
4. явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и самому себе.

#### **2. Для какого типа темперамента характерно устойчивое и жизнерадостное настроение:**

- А. холерик;  
Б. сангвиник;  
В. флегматик;  
Г. меланхолик.

#### **3. Волевые действия проявляются в умении:**

- А. контролировать проявление своих эмоций;  
Б. сдерживать себя;  
В. все ответы верны;  
Г. все ответы не верны.

#### **4. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:**

1. энергичность;
2. выдержанность;
3. переменность настроения;
4. сосредоточенность внимания;
5. общительность;
6. подвижность;
7. порывистость в движениях;
8. ровное и спокойное настроение;
9. возбужденное состояние;
10. невыразительность речи;
11. быстрая приспособляемость к новой обстановке;
12. громкая речь.

#### **5. 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;
2. Энергичность, порывистость движений, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству;
3. медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, хорошая работоспособность, вдумчивость;
4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач.

#### **6. Когда мы слышим или говорим о человеке: «Мямля», «Человек с характером», то подразумеваем:**

- А. свойства темперамента;  
Б. проявление эмоций;  
В. волевые черты характера;  
Г. все ответы верны;  
Д. все ответы не верны;

#### **7. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение принятых решений – это:**

- А. настойчивость;  
Б. самостоятельность;  
В. исполнительность.

#### **8. 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.

#### **9. Какие позиции работника сферы обслуживания в процессе беседы с клиентом способствуют эффективному**

**общению:**

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

**10. Какие понятия по смыслу соответствуют:**

- а) «рефлексивному» слушанию;
  - б) «нерефлексивному» слушанию?
1. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями.
  2. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим.

**11. 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.

**12. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) выяснению; б) отражению чувств; в) перефразированию; г) резюмированию?**

1. Слушание, в процессе которого подытоживаются основные мысли и идеи собеседника
2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).
3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.
4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.

**13. Какой прием рефлексивного слушания отражается в следующих фразах: «Ваши основными идеями являются...»; «Если подвести итог сказанному, то...»; «Из сказанного можно сделать вывод...»:**

- а) выяснение;
- б) перефразирование;
- в) резюмирование;
- г) отражение чувств.

**14. 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.

**15. В каких ситуациях эффективно: а) выяснение; б) отражение чувств; в) перефразирование; г) резюмирование:**

1. При коллективном принятии решения, когда рассматриваются различные пути достижения целей и в высказываниях необходимо выделить главное и существенное.
2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.
3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.
4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.

**16. 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».

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

- а) да;
- б) нет.

**18. 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.

**19. Комплимент, по-вашему мнению, оценивает:**

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

**20. 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.

**Эталоны ответов:**

№ вопроса	Правильный ответ	Балл
1	1-Г, 2-А, 3-В, 4-Б	2
2	Б	1
3	Б	1
4	1,3,6,9,12	2
5	1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В	2
6	А, Б	1
7	А, Б	1
8	б	1
9	в	1
10	1-Б, 2-А	2
11	б	1
12	1-Г, 2-Б, 3-А, 4-В	2
13	В	1
14	Б,В	1
15	1-Г, 2-В, 3-Б, 4-А	2
16	Б, Г	1
17	Б	1
18	Е	1
19	Б	1
20	А, В, Г, И	2
<b>Итого</b>		<b>27</b>

**Критерии оценки:**

23-27 баллов - оценка "5"

19-22 балла - оценка "4"

15-18 баллов - оценка "3"

менее 15 баллов - оценка "2"

**Приложение 2**

**Урок №35-36. Зачет.**

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

- а) инцидент
- б) перерыв в общении
- в) план решения конфликта
- г) стереотип.

2. Укажите позицию 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) старайтесь как можно чаще обращать внимание на отрицательное эмоциональное состояние партнера: «Что ты злишься?»; «Не надо так нервничать!»
- г) предлагайте партнеру включить механизм идентификации: «Если бы вы были на моем месте, какие действия предприняли бы вы?»

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

- а) избегание
- б) компромисс
- в) соперничество
- г) приспособление

4. Конфликты не всегда разрушительны. К позитивным относятся:

- а) конструктивный
- б) межличностный
- в) внутри личностный

5. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

- а) по вербальным средствам общения
- б) по невербальным средствам общения
- в) все ответы верны
- г) все ответы неверны

6. Компромисс – это:

- а) один из способов разрешения конфликтов

б) один из способов делового этикета

в) один из способов ведения переговоров

7. Кем был впервые введен термин «этика»

а) Цицероном

б) Архимедом

в) Аристотелем

г) Сократом

8. Определенные, обобщенные и стабильные правила поведения людей отображаются:

а) в традициях

б) в ритуалах

в) в обрядах

9. Из приведённых типов конфликтов выберите правильный ответ

а) межличностные;

б) межрасовые;

в) внутриличностные.

10. Ценностные аспекты общественных отношений являются:

а) моральными ценностями

б) закрепленными в законе отношениями

в) актуальными отношениями

11. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности работника отражаются:

а) в ритуалах

б) в кодексе

в) в традициях

12. Профессиональная совесть, честь предполагают прежде всего:

а) ответственность перед самим собой;

б) ответственность перед коллективом;

в) ответственность перед руководителем.

13. На какие два вида делятся по характеру и природе все элементы конфликта

а) субъективные;

б) объективные (внеличностные);

в) межличностные;

г) личностные.

14. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является:

а) этикой делового общения;

б) моралью делового общения;

в) деловым этикетом.

15. Высококультурный человек всегда:

а) потенциальный бездельник;

б) честолюбивый;

в) законопослушный, морально устойчивый;

г) склонный к злоупотреблениям служебным положением;

д) преступник.

16. Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется:

а) ситуативной этикой;

б) этикой межличностного общения;

в) профессиональной этикой;

г) нормативной этикой;

д) прикладной этикой.

17. Общение – это ...

а) заучивание правил при овладении культурой взаимоотношений;

б) чуткость, отзывчивость, доброта, сопереживание, понимание;

в) сложный процесс установления и развития контактов между людьми.

18. Внешний вид работника должен соответствовать:

а) современным требованиям;

б) внутренней культуре;

в) моде.

19. Человек с холерическим типом темперамента:

а) безудержен во всем

б) склонен к контролю над эмоциями

в) низкоэмоционален

20. Профессиональная сфера охватывает:

а) отношения, складывающиеся в процессе решения профессиональных задач;

б) отношения, складывающиеся в процессе различных взаимоотношений в коллективе;

в) отношения, складывающиеся между руководителем и подчиненными.

21. Какой пункт следует исключить из правил телефонного общения:

а) отвечая на звонок, представьтесь;

- б) убедитесь в точности сведений, которые намерены сообщить;
- в) в начале разговора задать вопросы типа «С кем я разговариваю?», «Что Вам нужно?»;
- г) отвечать на все звонки;
- д) не давайте выход отрицательным эмоциям.

22. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре?

- а) «Я не знаю»;
- б) «Вы должны»;
- в) «Подождите секундочку, я скоро вернусь»;
- г) «Хороший вопрос. Разрешите, я уточню это для вас»;
- д) «Это не моя ошибка».

23. Если вам звонит рассерженный чем-то человек, ваши действия:

- а) положите трубку;
- б) сразу прервете собеседника и укажете ему на тон разговора;
- в) выслушаете его до конца;
- г) прервете в подходящем месте вопросом типа: «Чем я могу Вам помочь?»;
- д) накричите на него в ответ.

24. Метод быстрого написания деловых писем:

- а) использование клише для выражения просьбы, предложения, приглашения и т.п.
- б) аккуратность, быстрота, внятность.
- в) использование вводных слов и выражений.

25. Для деловой переписки, особенности языка и стиля характерно:

- а) нейтральный тон письма.
- б) панибратское общение.
- в) большой объем текста.

26. Для благоприятного психологического климата характерно:

- а) преобладание делового творческого настроения в течение рабочего дня.
- б) чувство групповой сплоченности и товарищества.
- в) высокий уровень профессиональной подготовленности работников.
- г) все вышеизложенное.

27. Делопроизводителю необходимо выразить официальную благодарность:

- а) он сделает это в устной форме.
- б) воспользуется бланками.

28. Какой вид улыбки наиболее уместен в деловом общении?

- а) заискивающая;
- б) адекватной ситуации;
- в) презрительная;
- г) ироничная;
- д) насмешливая.

29. Какое средство невербального общения слушающего поощряет говорящего к продолжению разговора?

- а) увеличение дистанции слушающим собеседником;
- б) очень широкая улыбка;
- в) постоянное сокращение дистанции во время разговора;
- г) заинтересованный взгляд с нечастыми кивками головой;
- д) частый отвод взгляда в сторону

30. Весьма привлекательные в деловом мире черты:

- а) надежность, фундаментальность, стабильность;
- б) бесцеремонность, расхлябанность;
- в) невнимание к окружающим, невоспитанность;
- г) конфликтность;
- д) подхалимство.

31. Темперамент представляет собой:

- а) характеристику человека с точки зрения динамики его нервной деятельности;
- б) характеристику человека с точки зрения динамики его психики;
- в) характеристику человека с точки зрения динамики его характера.

32. Совокупность определенных социально-психологических явлений, возникающих в процессе ее формирования и функционирования, представляет собой:

- а) психологию рабочей группы;
- б) морально-психологический климат группы;
- в) принципы рабочей группы.

33. Неуравновешен, нетерпелив, подвержен частым сменам настроения:

- а) холерик;
- б) сангвиник;
- в) флегматик.

34. Меланхолическому типу темперамента присущи:

- а) неуравновешенность, малоподвижность, нерешительность, неуверенность в себе;
- б) нетерпеливость, безудержность во всем, частая смена настроения;
- в) низкая эмоциональность, усидчивость, постоянство, надежность.

35. Восприятие в деловом общении - это:

- а) целостный образ партнера по общению на основе его внешнего вида и поведения;
- б) понимание позиции партнера по деловому общению;
- в) осмысление ситуации в деловом общении.

36. «Чистые» психотипы личности:

- а) не существуют;
- б) иногда встречаются;
- в) существуют.

37. Психическая установка личности на внешний мир является:

- а) экстраверсией;
- б) интроверсией;
- в) психоверсией.

38. Настроение включается в группу:

- а) психических явлений
- б) психических процессов
- в) психических свойств личности

39. Эмоциональное состояние при неудачах:

- а) фрустрация
- б) страсть
- в) настроение.

40. Приспособление чувствительности к постоянно действующему раздражителю – это:

- а) адаптация
- б) апперцепция
- в) агнозия

41. Адаптация – это качество:

- а) ощущений
- б) восприятий
- в) мышления

42. Темперамент в отличие от характера:

- а) дается человеку при его рождении
- б) воспитывается средой
- в) формируется на протяжении всей жизни

43. К какому уровню сознания обратится человеческий организм в ситуации нравственного выбора?

- а) бессознательное;
- б) надсознание;
- в) сознание;
- г) подсознание.

44. Конфликтующие стороны стремятся урегулировать разногласия при взаимных уступках при стиле:

- а) компромисс;
- б) вражда;
- в) примирение.

45. При стрессе фаза мобилизации характеризуется:

- а) активизацией защитных сил организма;
- б) согласием между конфликтующими;
- в) невозможностью удовлетворения требований сторон.

46. Образ желаемого будущего, осознаваемый результат, на достижение которого направлено действие:

- а) цель;
- б) мотив;
- в) ссора.

47. К способам снятия эмоционального напряжения, вызываемого стрессом, конфликтами, не относится.

- а) интенсивные физические упражнения;
- б) релаксация;
- в) расслабление.

48. Степень сосредоточенности сознания на объекте – это:

- а) концентрация внимания;
- б) интерес;
- в) безразличие.

49. Основой возникновения конфликта является:

- а) мотив;
- б) предмет конфликта;
- в) стороны конфликта.

50. Конфликт – это:

- а) наиболее острый способ разрешения противоречий в интересах;
- б) системы поощрений;
- в) процессе социального взаимодействия.

51. Конфликты являются предметом изучения науки:

- а) конфликтологии;
- б) социологии;
- в) политологии

52. Эмоциональное состояние – это:

- а) психическое явление
- б) психические образы
- в) психические свойства

53. Личностью не является:

- а) новорожденный
- б) человек с вредными привычками
- в) преступник

54. Индивид становится личностью:

- а) не всегда
- б) всегда
- в) в момент рождения

55. Если поведение человека не соответствует общепринятым нормам морали и нравственности, то оно:

- а) девиантно
- б) недостойно
- в) противоречиво

56. Энергичность, реализм, склонность к лидерству, коммуникабельность характерна:

- а) сангвинику
- б) холерику
- в) флегматику

57. Улучшает морально-психологический климат в коллективе и выводит отношения на новый уровень:

- а) конструктивный конфликт
- б) деструктивный конфликт
- в) межличностный конфликт

58. Конфликт деструктивного уровня:

- а) разрушает отношения
- б) улучшает морально-психологический климат коллектива
- в) не оказывает никакого влияния на деятельность коллектива

59. Интеллект – это:

- а) способность к мышлению
- б) принцип психологи
- в) характеристика адаптации

60. Психические процессы, психические состояния, психические свойства личности можно объединить в группу:

- а) психических явлений
- б) психических характеристик личности
- в) психических особенностей личности

61. Под психическими свойствами личности понимается:

- а) темперамент, характер, способности
- б) настроение, энергетика, аффект
- в) доброта, решительность, целеустремленность

62. Темперамент представляет собой:

- а) тип нервной системы
- б) тип характера
- в) тип организации человека

63. Холерический тип темперамента предполагает:

- а) контроль над эмоциями
- б) высокую эмоциональность
- в) заниженную самооценку

64. Способ разрешения конфликтов:

- а) уклонение, конкуренция
- б) взаимные претензии
- в) письменные жалобы

65. Моральные отношения это:

- а) особого рода отношения
- б) определенные ценностные аспекты общественных отношений
- в) особые нормы отношений

66. Альтруизм предполагает:

- а) полное самопожертвование
- б) отречение от собственных принципов
- в) бескорыстие, готовность пожертвовать своими интересами в пользу другого

67. Настроение является:

- а) психическим явлением
- б) психическим состоянием
- в) психическим свойством личности

68. Способ рассуждения от частного к общему присущ:

- а) индукции
- б) дедукции
- в) проекции

69. Мораль – это:

- а) универсальное явление в жизни общества
- б) необычное явление в жизни общества
- в) особое явление в жизни общества

70. Существует гипотеза о происхождении морали:

- а) появление в связи с первыми трудовыми коллективными общинами
- б) появление в связи с образованием Советов в Древнем Египте
- в) появление в связи с первыми объездами территорий

71. Аффект – это:

- а) психическое явление
- б) психический процесс
- в) психическое свойство личности

72. Конкуренция, как способ разрешения конфликта не может быть использована:

- а) в дружбе
- б) в деловом партнерстве
- в) в трудовом коллективе

73. Эмоциональная мобильность представляет собой:

- а) беспричинность колебания настроения
- б) вспыльчивость и конфликтность
- в) серьезное психическое заболевание

74. Аффективная неустойчивость характеризуется:

- а) повышением аффективности
- б) неустойчивостью психики
- в) нервным расстройством

75. Личностью:

- а) становятся
- б) рождаются
- в) предстают

76. Моральные чувства – это ...

- а) это нормы поведения, приемлемые в определенном обществе;
- б) это чувство, в котором проявляется устойчивое отношение человека к общественным событиям и другим людям и к самому себе;
- в) это результат совместной жизни людей, их взаимоотношений, их совместной борьбы за достижение общественной цели.

77. Что такое деловая беседа?

- а) передача или обмен информацией, мнениями или проблемами
  - б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов
  - в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
4. столкновение мнений, разногласий по каким-либо вопросам

78. Что такое деловое письмо

- а) выражение уважительного отношения к другим людям
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме

79. Этикет – это:

- а) наука о морали
- б) манера поведения
- в) общая культура
- г) правила общения

80. 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»

81. Деловое общение характеризуется:

- а) соблюдением этикета
- б) выражением эмоций
- в) дружеским тоном общения
- г) неформальным поведением

82. Конфликтная ситуация – это:

- а) ситуация, в которой две или более сторон противоречат друг другу
- б) ситуация, в которой присутствует инцидент
- в) ситуация, в которой присутствует одна из сторон

83. Инцидент – это:

- а) повод, случай
- б) компромисс, сотрудничество
- в) конкуренция, противостояние.

84. Общение-это ...

- а) коммуникации, обмен информацией.
- б) возможность проявлять свои речевые возможности.
- в) способ открытого коллективного обсуждения.

85. Деловое общение – это...

- а) разговор двух и более людей, которое подчинено решению определённой задачи.
- б) спор.
- в) взаимодействие субъекта и объекта.
- г) совместный отдых.

86. Что такое деловая беседа?

- а) установленный порядок поведения в сфере деловых контактов;
- б) установленный порядок поведения в повседневной жизни;
- в) нормы поведения за столом во время деловых переговоров;
- г) совокупность законодательно установленных правил, регламентирующих

деятельность бизнесменов.

д) разговор между двумя собеседниками, специально организованный предметный разговор, служащий решению управленческих задач.

87. Что такое телефонный разговор

- а) разговор двух людей, который подчинен решению определённой задачи.
- б) разговор между двумя собеседниками, специально организованный предметный разговор.
- в) контактное по времени, но дистанционное в пространстве и опосредованное.

88. Здоровье работника представляет собой сегодня:

- а) составляющую его культуры;
- б) составляющую его физиологии;
- в) составляющую его принципов.

89. Противоречивая сущность мотивации общения заложена:

- а) в противоречии между должным и сущим;
- б) в противоречии между партнерами по общению;
- в) в противоречии между различными культурами.

90. Совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности является:

- а) этикой делового общения;
- б) моралью делового общения;
- в) деловым этикетом.

91. Совокупность профессиональных моральных норм, которая определяет отношение человека к своему профессиональному долгу, называется:

- а) ситуативной этикой;
- б) этикой межличностного общения;
- в) профессиональной этикой;

92. Внешний вид профессионала должен соответствовать:

- а) современным требованиям;
- б) внутренней культуре;
- в) моде.

93. Профессиональная сфера охватывает:

- а) отношения, складывающиеся в процессе решения профессиональных задач;
- б) отношения, складывающиеся в процессе различных взаимоотношений в коллективе;
- в) отношения, складывающиеся между руководителем и подчиненными.

94. Ложный альтруист:

- а) сожалеет в глубине души о сделанном добре;
- б) испытывает чувство удовлетворения от сделанного;
- в) испытывает чувство делать добро.

95. Социальные стереотипы представляют собой:

- а) матрицы, образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций;
- б) специальные формы поведения в деловых ситуациях;
- в) некие шаблоны поведения в любых ситуациях.

96. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

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

97. Какая стратегия поведения позволяет выработать навыки слушания, приобрести опыт совместной работы, навыки аргументации, выработать умение сдерживать свои эмоции:

- а) сотрудничество
- б) избегание
- в) приспособление
- г) соперничество

98. Нормами этикета являются:

- а) упорство, настойчивость

б) принципиальность, беспрекословность

в) вежливость, тактичность

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

а) сангвиника

б) меланхолика

в) флегматика

г) холерика

100. Способности проявляются:

а) в знаниях, умениях, навыках;

б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

#### Эталоны ответов

№	Ответ	Балл	№	Ответ	Балл	№	Ответ	Балл	№	Ответ	Балл
1	А	1	29	Г	1	57	А		85	А	1
2	А	1	30	А	1	58	А		86	Д	1
3	Б	1	31	А	1	59	А		87	В	1
4	А	1	32	А	1	60	А		88	А	1
5	В	1	33	А	1	61	А		89	А	1
6	А	1	34	А	1	62	А		90	А	1
7	В	1	35	А	1	63	Б		91	В	1
8	А	1	36	А	1	64	Б		92	А	1
9	А,В	1	37	А	1	65	Б		93	А	1
10	А	1	38	А	1	66	В		94	А	1
11	Б	1	39	А	1	67	А		95	А	1
12	А	1	40	А	1	68	А		96	А	1
13	Б, Г	1	41	А	1	69	А		97	А	1
14	А	1	42	А	1	70	А		98	В	1
15	В	1	43	Б	1	71	А		99	В	1
16	В	1	44	А	1	72	А		100	Б	1
17	В	1	45	А	1	73	А				
18	А	1	46	А	1	74	А				
19	А	1	47	А	1	75	А				
20	А	1	48	А	1	76	Б				
21	В	1	49	Б	1	77	А				
22	Г	1	50	А	1	78	В				
23	Г	1	51	А	1	79	Б				
24	А	1	52	А	1	80	Б				
25	А	1	53	А	1	81	А				
26	Г	1	54	А	1	82	А				
27	Б	1	55	А	1	83	А				
28	Б	1	56	А		84	А				

#### Критерии оценки:

От 75 до 100 баллов – оценка «отлично».

От 50 до 74 баллов – оценка «хорошо».

От 25 до 49 баллов – оценка «удовлетворительно».

Менее 25 баллов – оценка «неудовлетворительно».