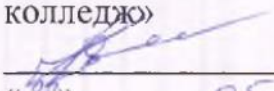


Министерство образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Мичуринский агросоциальный колледж»
(ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ТОГБПОУ
«Мичуринский агросоциальный
колледж»
 О.В. Котельникова
«22» 05 2023 г.

Фонд оценочных средств
элективного курса
ПОО.02 Этикет и культура деловых отношений
программы подготовки специалистов среднего звена
специальности **38.02.03 Операционная деятельность в логистике**

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
Протокол № 10 от 22.05. 2023г.
Председатель  А.В. Свиридов

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 38.02.03 Операционная деятельность в логистике

Разработчики:

Александрова Е.Н., учитель

Рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии гуманитарного, математического, естественно-научного и информационного цикла.

Протокол № 8 от 19 мая 2023 г.

Председатель Лошаков /Лошаков С.Ю./

Согласовано:

Зам. директора по УПР

С.Ю. Гусельникова

« 22 » 05 2023 г.

I. Паспорт фонда оценочных средств

1. Область применения фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу элективного курса ЭК.02 Этикет и культура деловых отношений.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме контрольной работы.

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) представлен в виде междисциплинарных заданий, направленный на контроль качества и управление процессами достижения ЛР, МР и ПР, а также создание условий для формирования ОК и (или) ПК у обучающихся посредством промежуточной аттестации. ФОС разрабатывается с опорой на синхронизированные образовательные результаты, с учетом профиля обучения, уровня освоения общеобразовательной дисциплины «Этикет и культура деловых отношений» и профессиональной направленности образовательной программы по специальности 38.02.03 Операционная деятельность в логистике.

Фонд оценочных средств разработан на основании:
основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 38.02.03 Операционная деятельность в логистике;
программы элективного курса ЭК.02 Этикет и культура деловых отношений .

Таблица 1

Результаты освоения (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)
<i>Личностные УУД</i>	В части гражданского воспитания должны отражать: ЛР1.1. сформированность гражданской позиции обучающегося как активного и ответственного члена российского общества; ЛР1.2. осознание своих конституционных прав и обязанностей, уважение закона и правопорядка; ЛР1.3. принятие традиционных национальных, общечеловеческих гуманистических и демократических ценностей; уважение ценностей иных культур, конфессий; ЛР1.4. готовность противостоять идеологии экстремизма, национализма, ксенофобии, дискриминации по	Тестовые задания по теме, вопросы для устного опроса, задания для самостоятельной работы, собеседование, защита рефератов и докладов, анкетирование	Контрольная работа

	социальным, религиозным, расовым, национальным признакам; ЛР1.5. готовность вести совместную деятельность в интересах гражданского общества, участвовать в самоуправлении школы и детско-юношеских организаций; ЛР1.6. умение взаимодействовать с социальными институтами в соответствии с их функциями и назначением; ЛР1.7. готовность к гуманитарной деятельности; В части патриотического воспитания должны отражать: ЛР2.1 сформированность российской гражданской идентичности, патриотизма, уважения к своему народу, чувства ответственности перед Родиной, гордости за свой край, свою Родину, свой язык и культуру, прошлое и настоящее многонационального народа России; ЛР2.2. ценностное отношение к государственным символам, историческому и природному наследию, памятникам, традициям народов России; достижениям России в науке, искусстве, спорте, технологиях,		
--	--	--	--

	труде; идейная убежденность, готовность к служению Отечеству и его защите, ответственность за его судьбу; В части духовно-нравственного воспитания должны отражать:: ЛР3.1. осознание духовных ценностей русского народа; ЛР3.2. сформированность нравственного сознания, этического поведения; ЛР3.3. способность оценивать ситуацию и принимать осознанные решения, ориентируясь на морально-нравственные нормы и ценности; ЛР3.4. осознание личного вклада в построение устойчивого будущего; ЛР3.5. ответственное отношение к своим родителям, созданию семьи на основе осознанного принятия ценностей семейной жизни в соответствии с традициями народов России; В части эстетического воспитания должны отражать: ЛР4.1. эстетическое отношение к миру, включая эстетику быта, научного и технического творчества, спорта, труда, общественных отношений; ЛР4.2. способность воспринимать различные виды искусства, традиции и творчество своего и других народов,		
--	--	--	--

	ощущать эмоциональное воздействие искусства; ЛР4.3. убежденность в значимости для личности и общества отечественного и мирового искусства, этнических культурных традиций и народного творчества; ЛР4.4. стремление проявлять качества творческой личности; В части физического воспитания должны отражать: ЛР5.1. сформированность здорового и безопасного образа жизни, ответственного отношения к своему здоровью, потребность в физическом совершенствовании; ЛР5.2. активное неприятие вредных привычек и иных форм причинения вреда физическому и психическому здоровью; В части трудового воспитания должны отражать: ЛР6.1. готовность к труду, осознание ценности мастерства, трудолюбие; ЛР6.2. готовность к активной социально направленной деятельности, способность инициировать, планировать и самостоятельно выполнять такую деятельность; ЛР6.3. интерес к различным сферам профессиональной деятельности, умение совершать осознанный		
--	--	--	--

	выбор будущей профессии и реализовывать собственные жизненные планы; мотивация к эффективному труду и постоянному профессиональному росту, к учету общественных потребностей при предстоящем выборе сферы деятельности; ЛР6,4. готовность и способность к образованию и самообразованию на протяжении жизни; В части экологического воспитания должны отражать: ЛР7.1. сформированность экологической культуры, понимание влияния социально-экономических процессов на состояние природной и социальной среды, осознание глобального характера экологических проблем; ЛР7.2. планирование и осуществление действий в окружающей среде на основе знания целей устойчивого развития человечества; ЛР7.3. активное неприятие действий, приносящих вред окружающей среде; ЛР7.4. умение прогнозировать неблагоприятные экологические последствия предпринимаемых действий, предотвращать их;		
--	---	--	--

	ЛР7.5. расширение опыта деятельности экологической направленности; В части ценностей научного познания должны отражать: ЛР8.1..сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки, включая социальные науки, и общественной практики, основанного на диалоге культур, способствующего осознанию своего места в поликультурном мире; ЛР8.2. совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познания мира; языковое и речевое развитие человека, включая понимание языка социально-экономической и политической коммуникации; ЛР8.3. осознание ценности научной деятельности, готовность осуществлять проектную и исследовательскую деятельность индивидуально и в группе; мотивация к познанию и творчеству, обучению и самообучению на протяжении всей жизни, интерес к изучению социальных и гуманитарных дисциплин. сформированность: ЛР8.4. самосознания,		
--	--	--	--

	включающего способность понимать свое эмоциональное состояние, видеть направления развития собственной эмоциональной сферы, быть уверенным в себе в межличностном взаимодействии и при принятии решений; ЛР8.5. саморегулирования, включающего самоконтроль, умение принимать ответственность за свое поведение, способность адаптироваться к эмоциональным изменениям и проявлять гибкость, быть открытым новому; ЛР8.6. внутренней мотивации, включающей стремление к достижению цели и успеху, оптимизм, инициативность, умение действовать, исходя из своих возможностей; и способность овладевать новыми социальными практиками, осваивать типичные социальные роли; ЛР8.7. эмпатии, включающей способность понимать эмоциональное состояние других, учитывать его при осуществлении коммуникации, способность к сочувствию и сопереживанию; ЛР8.8. социальных навыков, включающих способность выстраивать отношения		
--	--	--	--

	с другими людьми, заботиться, проявлять интерес и разрешать конфликты.		
Метапредметные УУД	1) базовые логические действия: УПд1.1. самостоятельно формулировать и актуализировать социальную проблему, рассматривать ее всесторонне; УПд1.2. устанавливать существенный признак или основания для сравнения, классификации и обобщения социальных объектов, явлений и процессов; УПд1.3. определять цели познавательной деятельности, задавать параметры и критерии их достижения; УПд1.4. выявлять закономерности и противоречия в рассматриваемых социальных явлениях и процессах; УПд1.5. вносить коррективы в деятельность (с учетом разных видов деятельности), оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности; УПд1.6. координировать и выполнять работу в условиях реального, виртуального и комбинированного взаимодействия; УПд1.7. развивать креативное мышление при решении жизненных проблем, в том числе учебно-познавательных.	Тестовые задания по теме, вопросы для устного опроса, задания для самостоятельной работы, собеседование, защита рефератов и докладов, анкетирование	Контрольная работа

	2) базовые исследовательские действия: УПд2.1. развивать навыки учебно-исследовательской и проектной деятельности, навыки разрешения проблем; УПд2.2. проявлять способность и готовность к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов социального познания; УПд2.3. осуществлять деятельность по получению нового знания, его интерпретации, преобразованию и применению в различных учебных ситуациях, в том числе при создании учебных и социальных проектов; УПд2.4. формировать научный тип мышления, применять научную терминологию, ключевые понятия и методы социальных наук; УПд2.5. ставить и формулировать собственные задачи в образовательной деятельности и жизненных ситуациях; УПд2.6. выявлять причинно-следственные связи социальных явлений и процессов и актуализировать познавательную задачу, выдвигать гипотезу ее решения, находить аргументы для доказательства своих утверждений, задавать		
--	---	--	--

	параметры и критерии решения; УПд2.7. анализировать результаты, полученные в ходе решения задачи, критически оценивать их достоверность, прогнозировать изменение в новых условиях; УПд2.8. давать оценку новым ситуациям, возникающим в процессе познания социальных объектов, в социальных отношениях; оценивать приобретенный опыт; УПд2.9. уметь переносить знания об общественных объектах, явлениях и процессах в познавательную и практическую области жизнедеятельности; УПд2.10. уметь интегрировать знания из разных предметных областей; УПд2.11. выдвигать новые идеи, предлагать оригинальные подходы и решения; УПд2.12. ставить проблемы и задачи, допускающие альтернативные решения. 3) работа с информацией: УПд3.1. владеть навыками получения социальной информации из источников разных типов, самостоятельно осуществлять поиск, анализ, систематизацию и интерпретацию информации различных видов и форм представления;		
--	--	--	--

	УПд3.2. создавать тексты в различных форматах с учетом назначения информации и целевой аудитории, выбирая оптимальную форму представления и визуализации; УПд3.3. оценивать достоверность, легитимность информации различных видов и форм представления (в том числе полученной из интернет-источников), ее соответствие правовым и морально-этическим нормам; УПд3.4. использовать средства информационных и коммуникационных технологий в решении когнитивных, коммуникативных и организационных задач с соблюдением требований эргономики, техники безопасности, гигиены, ресурсосбережения, правовых и этических норм, норм информационной безопасности; УПд3.5. владеть навыками распознавания и защиты информации, информационной безопасности личности. Овладение универсальными коммуникативными действиями: 1) общение: УКд1.1. осуществлять коммуникации во всех сферах жизни; распознавать невербальные средства общения, понимать; УКд1.2. значение		
--	---	--	--

	социальных знаков, распознавать предпосылки конфликтных ситуаций и смягчать конфликты; УКд1.3. владеть различными способами общения и взаимодействия; аргументированно вести диалог, уметь смягчать конфликтные ситуации; УКд1.4. развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием языковых средств. Овладение универсальными регулятивными действиями: 1) самоорганизация: УРд1.1. самостоятельно осуществлять познавательную деятельность; УРд1.2. выявлять проблемы, ставить и формулировать собственные задачи в образовательной деятельности и в жизненных ситуациях; УРд1.3. самостоятельно составлять план решения проблемы с учетом имеющихся ресурсов, собственных возможностей и предпочтений; УРд1.4. давать оценку новым ситуациям, возникающим в познавательной и практической деятельности, в межличностных отношениях; УРд1.5. расширять рамки учебного предмета на основе личных предпочтений; УРд1.6. делать		
--	--	--	--

	осознанный выбор стратегий поведения, решений при наличии альтернатив, аргументировать сделанный выбор, брать ответственность за принятое решение; УРд1.7. оценивать приобретенный опыт; УРд1.8. способствовать формированию и проявлению широкой эрудиции в разных областях знаний, постоянно повышать свой образовательный и культурный уровень. 2) самоконтроль и принятие себя и других:: УРд2.1. давать оценку новым ситуациям, вносить коррективы в деятельность, оценивать соответствие результатов целям; УРд2.2. владеть навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований; использовать приемы рефлексии для оценки ситуации, выбора верного решения; УРд2.3. уметь оценивать риски и своевременно принимать решения по их снижению; УРд2.4. принимать мотивы и аргументы других при анализе результатов деятельности; УРд2.5. принимать себя, понимая свои недостатки и		
--	---	--	--

	достоинства; принимать мотивы и аргументы других при анализе результатов деятельности; УРд2.6. признавать свое право и право других на ошибки; развивать способность понимать мир с позиции другого человека. 3) совместная деятельность: УРд3.1. понимать и использовать преимущества командной и индивидуальной работы; УРд3.2. выбирать тематику и методы совместных действий с учетом общих интересов и возможностей каждого члена коллектива; УРд3.3. принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников, обсуждать результаты совместной работы; УРд3.4. оценивать качество своего вклада и вклада каждого участника команды в общий результат по разработанным критериям; УРд3.5. предлагать новые учебные исследовательские и социальные проекты, оценивать идеи с позиции новизны, оригинальности, практической		
--	--	--	--

	значимости; УРд3.6. осуществлять позитивное стратегическое поведение в различных ситуациях, проявлять творчество и воображение, быть инициативным.		
Предметные УУД	ПРб 1) приобретение умений и навыков делового этикета и делового общения; ПРб 2) понимание назначения официально-делового стиля речи; уяснить его самостоятельность и связь с другими стилями; ПРб 3) понимание назначения официально-делового стиля одежды; ПРб 4) сформированность привычки вести себя всегда вежливо, галантно, предупредительно по отношению ко всем, с кем приходится общаться; ПРб 5) знание средств языка официально-делового стиля и умение ими пользоваться; ПРб 6) знакомство с основными формами делового общения, овладеть нормами делового разговора.	Тестовые задания по теме, вопросы для устного опроса, задания для самостоятельной работы, собеседование, защита рефератов и докладов, анкетирование	Контрольная работа

2. Комплект оценочных средств

2.1 ЗАДАНИЯ для текущего контроля

ТЕСТОВЫЙ КОНТРОЛЬ

Тестовый контроль выполняется обучающимися по лекционным разделам модуля в течение 15 минут. Проверка осуществляется преподавателем (за каждое правильно выполненное тестовое задание (верный ответ) ставится 1 балл, за неверный - 0 баллов).

Критерий оценивания задания:

"5" - 80-100%

"4" - 60-80%

"3" - 30-50%
"2" - менее 30%

Раздел 1. Этика и культура поведения

1. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу подходят к понятиям:

- а) «этика»;
 - б) «нравственность»;
 - в) «мораль».
- А. Устоявшиеся в обществе принципы, нормы, правила поведения. (а)
Б. Осмысление ценности не только самого себя, но и других. (б)
В. Наука, изучающая нравственность. (в)

2. Этикет— это:

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

3. Нормами этикета являются:

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

4. Предупредительность — это:

- а) галантность по отношению к дамам;
- б) подобострастность;
- в) умение оказать небольшую услугу;
- г) льстивость;
- д) приветливость по отношению к старшему;
- е) умение вовремя сгладить неловкость.

5. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:

- а) вежливость;
- б) дипломатичность;
- в) тактичность;
- г) предупредительность;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

6. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

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

7. 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?»

8. 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».

9.. 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.

10. 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*

11. 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.

12. 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.

Раздел 2 Психологические стороны делового общения

Вариант 1

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

- а) *императивное;*
- б) интерактивное;
- в) *манипулятивное;*
- г) перцептивное;
- д) *диалогическое;*
- е) все ответы верны;
- ж) все ответы неверны.

2. Диалог возможен при соблюдении ряда принципов (правил взаимоотношений):

- 1) принцип «здесь и сейчас»; 2) принцип доверительности; 3) принцип паритетности;**
- 4) принцип проблематизации; 5) принцип персонифицирования.**

Определите, какая из характеристик по смыслу соответствует каждому принципу.

А. Доверие к намерениям партнера без оценки его личности. (2)

Б. Психологический настрой на эмоциональное состояние собеседника и собственное психологическое состояние. (1-2)

В. Общение направлено на общие проблемы и нерешенные вопросы. (4)

Г. Разговор необходимо вести от своего имени, без ссылки на чужое мнение; выражать свои чувства и желания. (5)

Д. Восприятие партнера как равного, имеющего право на собственное мнение и собственное решение. (3)

3. К видам общения относятся:

- а) *«контакт масок»;*

- б) вербальное общение;
- в) ролевое общение;
- г) деловое общение;
- д) невербальное общение;
- е) светское общение;
- ж) все ответы верны;
- з) все ответы неверны.

4. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) общению; 2) деловому общению; 3) ролевому общению; 4) светскому общению.

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

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

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

Г. Общение, обеспечивающее успех общего дела и создающее условия для сотрудничества людей. (2)

5. Из предложенных характеристик выберите те, которые по смыслу соответствуют: 1) коммуникативной стороне общения; 2) интерактивной стороне общения; 3) перцептивной стороне общения.

А. Общение, заключающееся в организации межличностного взаимодействия. (2)

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

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

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

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

7. Психологическими механизмами восприятия являются: 1) идентификация; 2) эмпатия; 3) аттракция; 4) рефлексия. Какие характеристики соответствуют по смыслу данным механизмам восприятия.

А. Эмоциональный отклик на проблемы партнера; умение представить, что происходит внутри человека, что он переживает, как оценивает события. (2)

Б. Представляет форму познания другого человека, основанную на возникновении к нему положительных чувств. (3)

В. Отождествление себя с партнером. На основе попытки поставить себя на его место происходит понимание поведения, привычек другого человека. (1)

Г. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению. Это не только знание другого, но и знание того, как другой понимает нас. (4)

8. Э.Берн выделил три способа поведения: 1) родитель; 2) ребенок; 3) взрослый. Какие характеристики соответствуют этим способам поведения?

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

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

В. Эмоциональный, импульсивный, нелогичный, непредсказуемый, спонтанно подвижный. (2)

9. Какая из сторон общения характеризуется следующим определением: «Общение, которое проявляется во взаимном обмене информацией между партнерами, передаче и приеме знаний, мнений, чувств»:

- а) коммуникативная сторона общения;
- б) интерактивная сторона общения;
- в) перцептивная сторона общения.

10. Выберите позиции, от которых зависит понимание получаемой информации:

- а) от личных особенностей говорящего;
- б) от отношения говорящего к слушающему;
- в) от ситуации, в которой протекает общение;
- г) от отношения слушающего к говорящему;
- д) от личных особенностей слушающего;
- е) *все позиции верны;*
- ж) все позиции неверны.

11. Укажите правильный ответ. Количество и качество невербальных сигналов зависит от:

- а) возраста;
- б) пола;
- в) социального статуса;
- г) типа темперамента;
- д) национальности;
- е) *все ответы верны;*
- ж) все ответы неверны.

12. Кинесика изучает:

- а) прикосновения в процессе общения;
- б) *внешнее проявление человека;*
- в) расположение собеседников в пространстве.

13. Взгляд партнера в процессе делового общения сверху вниз указывает на:

- а) неуверенность;
- б) *превосходство и гордость;*
- в) скрытое наблюдение.

14. В процессе делового общения взгляд партнера прямой, лицо полностью обращено к собеседнику. Это:

- а) презрение;
- б) *интерес к собеседнику и его признание;*
- в) проявление подчеркнутого неуважения.

15. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство;
- б) *партнерское отношение;*
- в) стремление к подчинению.

16. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) *руки, скрещенные на груди;*
- б) руки на бедрах;
- в) рука, поддерживающая подбородок.

Вариант 2

1. Признак открытости — это:

- а) *расстегнутый пиджак;*
- б) скрещенные ноги;
- в) *открытые ладони рук, развернутые навстречу собеседнику;*
- г) неполная посадка на стуле;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

2. Жестом, при котором собеседник оценивает информацию в процессе делового общения, является:

- а) руки, сведенные за спину, при этом одна рука сжимает другую;
- б) *почесывание подбородка;*
- в) прикладывание рук к груди.

3. Критическая оценка со стороны собеседника обычно проявляется в жесте:

а) руки, скрещенные на груди;

б) *указательный палец вытянут вдоль щеки, а остальные располагаются под подбородком;*

- в) прикрытие рта ладонью.
- д) все ответы неверны.

4. Если партнер по общению сдвинул очки на кончик носа и взгляд устремил вверх очков, отклонился назад и указательный палец вытянул вдоль щеки, при этом остальные пальцы располагаются под подбородком, то это означает:

- а) желание действовать активно;
- б) критическое оценивание;
- в) задумчивость.

5. Если голова собеседника слегка наклонена вбок, он открыто улыбается, удобно сидит на стуле, иногда глаза прикрывает на мгновения с одновременным чуть-чуть заметным кивком головы, то это означает:

- а) вовлеченность в проблему;
- б) *доверительность и согласие;*
- в) смущение и неуверенность.

6. Определяющим фактором расстояния между общающимися являются:

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

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 верны;
- ж) все ответы неверны.

8. 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.*

9. Какие понятия по смыслу соответствуют: а) «рефлексивному» слушанию; б) «нерефлексивному» слушанию?

А. Умение внимательно слушать, молча, не вмешиваясь в речь собеседника своими комментариями. (б)

Б. Слушание, в процессе которого происходит расшифровка смысла сообщения при установлении активной обратной связи с говорящим. (а)

10. 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.*

11. 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.(г)

2. Стремление показать собеседнику, что мы понимаем его состояние (чувства, эмоции).(б)

3. Обращение к собеседнику за некоторыми уточнениями.(а)

4. Пересказывание мысли собеседника своими словами для проверки точности понимания.(в)

27. 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.

12. 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.(г)

2. При беседе один из партнеров демонстрирует слабое знание обсуждаемой проблемы.(б)

3. В ситуациях острого, эмоционального спора, когда собеседнику показывают, что его чувства понимают.(в)

4. Партнер по общению не «удерживает» главную мысль и перескакивает с одного на другое.(а)

13. 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.

14. 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.

15. Сильные аргументы лучше приводить:

а) только в конце диалога;

б) в середине диалога;

в) в начале диалога;

г) в начале и конце диалога.

16. В основе законов аргументации и убеждения лежит:

а) принуждение;

б) понимание;

в) заинтересованность.

Вариант 1

1. Конкретный человек со своеобразными физическими, физиологическими, психологическими, социальными качествами и свойствами — это:

- а) личность;
- б) индивидуальность.

2. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют: а) темпераменту; б) экстраверсии; в) интроверсии.

1. Ориентация на свои ощущения, впечатления и мысли; внешнее спокойствие, небольшой круг знакомых, погружение в воспоминание. (в)

2. Динамическая характеристика психической деятельности. (а)

3. Ориентация на происходящее вокруг, на внешние впечатления, легкость вступления в контакт, любовь к риску и действиям. (б)

3. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность;
- б) длительная работоспособность;
- в) энергичность;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) вспыльчивость;
- е) молчаливость;
- ж) терпеливость;
- з) общительность;
- и) стойкие формы поведения;
- к) непоседливость;
- л) быстрая переключаемость;
- м) бедность движений.

4. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений. (г)

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству. (а)

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость. (б)

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач. (в)

5. Укажите особенности, которые характеризуют холерика:

- а) энергичность;
- б) выдержанность;
- в) переменчивость настроения;
- г) сосредоточенность внимания;
- д) общительность;
- е) подвижность;
- ж) порывистость в движениях;
- з) ровное и спокойное настроение;
- и) возбужденное состояние;
- к) невыразительность речи;
- л) быстрая приспособляемость к новой обстановке;
- м) громкая речь.

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

- а) сангвиника;
- б) меланхолика;
- в) флегматика;
- г) холерика.

7. Неповторимое индивидуальное сочетание, или совокупность особенностей личности — это:

- а) *характер*;
- б) темперамент.

8. В течение жизни у человека могут изменяться:

- а) *черты характера*;
- б) темперамент;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

9. Основой характера является:

- а) *воля*;
- б) эмоции;
- в) способности.

10. Укажите правильный ответ. Когда мы говорим «человек с характером», «мямля», то подразумеваем:

- а) свойства темперамента;
- б) *волевые черты характера*;
- в) все ответы верны;
- г) все ответы неверны.

11. Сознательное регулирование человеком своего поведения и деятельности, выраженное в умении преодолевать внутренние и внешние трудности при совершении целенаправленных действий — это:

- а) темперамент;
- б) характер;
- в) *воля*.

12. Из предложенных определений выберите те, которые по смыслу соответствуют:
а) целеустремленности; б) самообладанию; в) самостоятельности; г) решительности; д) настойчивости.

1. Умение человека принимать своевременные, обоснованные и твердые решения и претворять их в жизнь. (г)

2. Волевое качество, благодаря которому человек может мобилизовать свои силы для относительно длительной борьбы с трудностями, встречающимися при достижении целей. (д)

3. Умение не поддаваться влиянию различных факторов, которые могут отвлечь человека от достижения поставленной цели. (в)

4. Волевое качество, помогающее людям управлять своими мыслями, чувствами, действиями и поступками. (б)

5. Способность человека подчинять свои действия целям, которые необходимо достигнуть. (а)

13. Волевое качество человека, направленное на активное, старательное и систематическое исполнение приятных решений — это:

- а) настойчивость;
- б) самостоятельность;
- в) *исполнительность*.

14. Какие виды эмоций проявляются в следующих ситуациях:

а) «Что-то я сегодня не в духе», — говорит коллега, после неудачного разговора с клиентом;(1)

б) «Две недели назад видел уникальную марку. Как бы я хотел купить ее для своей коллекции, даже начал копить деньги» (Из разговора двух приятелей); (2)

в) В конфликтной ситуации подчиненный резко встал со стула и отшвырнул его в сторону.(3)

- 1) настроение.
- 2) страсть.
- 3) аффект.

Вариант 2

1. Индивидуально-психологические особенности личности, которые проявляются в конкретной сфере и являются условием успешной работы в ней, характеризуют:

- а) темперамент;
- б) волю;
- в) способности.

2. Способности проявляются:

- а) в знаниях, умениях, навыках;
- б) в динамике приобретения знаний, умений, навыков.

3. Человек появляется на свет:

- а) с общими способностями;
- б) с задатками;
- в) со специальными способностями.

4. Высокий уровень развития специальных способностей называют:

- а) одаренностью;
- б) талантливостью.

5. Из предложенных определений выберите те, которые 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, окрашивающие действия, мысли и поведение человека.
- 4. Явления, которые выражаются в переживании человеком своего отношения к окружающей действительности и к самому себе.

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

- а) астенические;
- б) стенические.

7. Для какого типа темперамента характерно устойчивое, жизнерадостное настроение:

- а) для холерика;
- б) для сангвиника;
- в) для флегматика;
- г) для меланхолика.

8. Мимика и пантомимика:

- а) помогают общению;
- б) препятствуют общению;
- в) ни помогают, ни препятствуют.

9. Проявление эмоций зависит:

- а) от воспитания;
- б) от темперамента;
- в) от привычек;
- г) от принятых правил приличия;
- д) все ответы верны;
- е) все ответы неверны.

10. Волевые действия проявляются в умении:

- а) контролировать свои эмоции;
- б) сдерживать себя;
- в) проявлять терпение;
- г) все ответы верны;
- д) все ответы неверны.

11. Эмоциональное состояние собеседника мы узнаем:

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

12. Укажите особенности, которые характеризуют флегматика:

- а) повышенная активность;

- б) *длительная работоспособность*;
- в) *энергичность*;
- г) *сосредоточенность внимания*;
- д) *вспыльчивость*;
- е) *молчаливость*;
- ж) *терпеливость*;
- з) *общительность*;
- и) *стойкие формы поведения*;
- к) *непоседливость*;
- л) *быстрая переключаемость*;
- м) *бедность движений*.

13. Выберите те из определений, которые по смыслу соответствуют понятиям: а) холерик; б) флегматик; в) сангвиник; г) меланхолик.

1. Склонность к переживанию, неэнергичность, застенчивость и робость при общении с незнакомыми людьми, быстрая утомляемость, сдержанность речи и движений. (г)

2. Энергичность, порывистость, неуравновешенность, быстрота смены настроения, работоспособность, склонность к лидерству. (а)

3. Медлительность, сосредоточенность внимания, терпеливость, слабость внешних проявлений, уравновешенность, пассивность, работоспособность, вдумчивость. (б)

4. Жизнерадостность, уравновешенность, общительность, богатство и выразительность мимики, часто меняющиеся привязанности, легкость переживания неудач. (в)

14. Научные работы по клонированию сопровождаются:

- а) *интеллектуальными чувствами*;
- б) *нравственными*;
- в) *эстетическими*;
- г) *все ответы верны*;
- д) *все ответы неверны*.

Раздел 4. Конфликты в деловом общении

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

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

2. 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*.

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

- а) *кооперация*;
- б) *конкуренция*.

4. Какая из характеристик по смыслу соответствует понятиям: а) конфликт; б) внутриличностный конфликт; в) межличностный конфликт; г) межгрупповой конфликт; д) конфликт между группой и личностью?

1. Конфликт, возникающий между людьми из-за несовместимости их взглядов, интересов, целей. (в)

2. Столкновение противоположно направленных целей, позиций, мнений, взглядов партнеров по общению. (а)

3. Состояние неудовлетворенности человека какими-либо обстоятельствами его жизни, связанное с наличием у него противоречащих друг другу интересов, стремлений, потребностей. (б)

4. Столкновение противоположно направленных интересов различных групп. (а)

5. Противоречия, возникающие между ожиданиями отдельной личности и сложившимися в группе нормами общения. (д)

5. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров;
- б) коммуникативные барьеры;
- в) личностно-индивидуальные особенности партнера;
- г) бестактность;
- д) неконтролируемость эмоционального состояния;
- е) *все ответы верны*;
- ж) все ответы неверны.

6. Конфликтная ситуация — это:

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

7. Конфликтогены — это слова, действия (бездействия), которые:

- а) *способствуют возникновению конфликта*;
- б) препятствуют возникновению конфликта;
- в) помогают разрешить конфликт.

8. Определите, какая ситуация характеризует: а) внутриличностный конфликт; б) межличностный конфликт.

1. Конфликт, возникающий у руководителя организации в результате проявления родственных чувств к одному из подчиненных и служебного долга. (а)

2. Конфликт между руководителем и подчиненным по поводу премирования. (б)

9. «Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон» — это:

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

10. 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. (г)
- 2. Поиск решения, удовлетворяющий интересы двух сторон. (а)
- 3. Стремление выйти из конфликта, не решая его. (в)
- 4. Урегулирование разногласий через взаимные уступки. (б)
- 5. Тенденция сглаживать противоречия, поступаясь своими интересами. (д)

11. Укажите позиции, которые соответствуют компромиссу.

- 1. Одна из сторон обладает достаточной властью и авторитетом.
- 2. *Обе стороны обладают одинаковой властью.*
- 3. *Обе стороны желают одного и того же, и удовлетворение этой желаний имеет большое значение.*
- 4. Когда иного выбора нет и терять уже нечего.
- 5. *Возможность выработать временное решение, так как на выработку другого нет времени.*

6. Одна из сторон считает, что нет серьезных оснований для продолжения контактов.

12. 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.

13. Укажите позиции, которые соответствуют приспособлению:

- а) *правда на вашей стороне*;
- б) недостаток власти для решения проблемы желаемым способом;

в) *лучше сохранить добрые отношения с партнером, чем отстаивать свою точку зрения;*

г) открытое обсуждение проблем приведет к ухудшению ситуации;

д) *предмет разногласия неважен и случившееся не особо волнует.*

14. Чего нельзя допускать в условиях конфликта:

а) *преувеличивать свои заслуги;*

б) *обрушиваться 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.*

15. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

а) многословие одного из партнеров;

б) коммуникативные барьеры;

в) личностно-индивидуальные особенности партнера;

г) бестактность;

д) неконтролируемость эмоционального состояния;

е) *все ответы верны;*

ж) все ответы неверны.

3.Задания для промежуточной аттестации

Контрольная работа

Задание 3.1 Теоретический вопрос (вопросы к рассмотрению)

1. Этика и мораль
2. Этика делового общения
3. Профессиональная этика
4. Виды этикета
5. Основные заповеди делового этикета
6. Внешний облик человека
7. Культура телефонного общения
8. Деловая беседа
9. Законы аргументации и убеждения
10. Служебная переписка
 11. Требования к составлению делового письма
 12. Виды деловых писем
 13. Внутренняя переписка
 14. Визитная карточка в деловой жизни
 15. Виды визитных карточек
 16. Правила оформления визитных карточек
17. Интерьер рабочего помещения
18. Особенности национальной этики
19. Абстрактные типы собеседников
20. Классификация видов общения
21. Перцептивная сторона общения
22. Фактор превосходства
23. Фактор привлекательности
24. Фактор восприятия
25. Типичные искажения представлений о другом человеке
26. Интерактивная сторона общения
27. Вербальные средства общения
28. Невербальные средства общения
29. Барьеры непонимания
30. Виды невербальных средств общения
31. Эффективное слушание

32. Приемы рефлексивного слушания
33. Приемы повышения эффективного общения
34. Стил ь написания резюме
35. Характеристики типов темпераментов
36. Характер и воля
37. Черты характера
38. Волевые качества
39. Способности и задатки
40. Виды способностей
41. Одаренность и талантливость
42. Классификация эмоций
43. Виды эмоций
44. Виды чувств
45. Типы конфликтов по вертикали и горизонтали
46. Смешанные конфликты
47. Типы конфликтогенов
48. Межличностные способы урегулирования конфликтов
49. Правила поведения в конфликтах

Контрольная работа.

Целью промежуточной аттестации является сформированность у обучающихся знаний, умений и навыков и ключевых компетенций:

- логично верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- анализировать социально значимые проблемы и процессы;
- осуществлять деловое общение: публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловую переписку, электронные коммуникации;
- способность к экономическому образу мышления.
-

1. Автор концепции «свобода как познанная необходимость»:

- 1) Аристотель;
- 2) Гегель; 3) Кант;
- 4) Сартр.

2. Виды барьеров общения (четыре правильных ответа):

- 1) межъязыковые;
- 2) мировоззренческие;
- 3) психологические;
- 4) соматические;
- 5) социальные;
- 6) технические;

3. Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение:

- 1) доброжелательность;
- 2) порядочность;
- 3) тактичность;
- 4) уважительность;
- 5) эгоизм

4. Высококультурный человек всегда:

- 1) законопослушный, морально устойчивый;
- 2) потенциальный бездельник;

- 3) преступник;
- 4) склонный к злоупотреблениям служебным положением;
- 5) честолюбивый

5. Деловая беседа предполагает:

- 1) использование лести;
- 2) использование литературного языка;
- 3) комплиментарное воздействие;
- 4) чрезмерное использование иностранных слов и профессионального жаргона

6. К невербальным средствам делового общения относятся:

- 1) деловая переписка;
- 2) мимика; жесты;
- 3) профессиональный жаргон;
- 4) речевые конструкции;
- 5) социальные диалекты

7. К способу регулирования межличностных отношений не относится:

- 1) проектирование, формирование и развитие системы взаимоотношений;
- 2) регулирование межгрупповых отношений;
- 3) учет социально-психологических процессов и явлений в коллективах;
- 4) целенаправленное обучение персонала современным технологиям нравственного взаимоотношения

8. Как называется неумение при общении определить необходимую меру в выражениях и поступках, в проявлении интереса к другому человеку?

- 1) бестактность;
- 2) воспитанность;
- 3) порядочность;
- 4) тактичность;
- 5) уважение

9. Какая этическая категория лежит в основе высказывания «Все равны перед законом и судом»?

- 1) долг;
- 2) достоинство;
- 3) ответственность;
- 4) справедливость;
- 5) честь

10. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- 1) благо;
- 2) долг;
- 3) счастье;
- 4) честь

11. Моральный принцип, предписывающий желание помочь другим:

- 1) альтруизм;
- 2) толерантность;

- 3) честолюбие;
- 4) эмпатия

12. На какой нравственной ценности основана в деловой этике недопустимость вмешательства в дела конкурентов, ущемление их интересов? 1) равенстве;

- 2) свободе;
- 3) справедливости;
- 4) честности

13. Набор наиболее важных предположений, принимаемых членами организации, и получающих выражение в заявляемых организацией ценностях, задающих людям ориентиры их поведения и действий:

- 1) должностные обязанности;
- 2) кодекс чести;
- 3) корпоративная культура;
- 4) правила внутреннего распорядка

14. Нравственные отношения предполагают рассмотрение другого человека в качестве

- 1) Объекта, на который направлено мое действие;
- 2) Равного мне человека, имеющего право на уважение достоинства; 3) Человек человеку – бревно, лишь бы цель была достигнута;
- 4) Человек человеку – волк. Такова природа человека.

15. Предмет этики -

- 1) культура;
- 2) мораль;
- 3) прекрасное;
- 4) социальные отношения

16. Укажите основные категории этики

- 1) добро и зло;
- 2) пространство и время;
- 3) свобода;
- 4) совесть

Вопрос 17. Что должно лежать в основе служебных контактов

- 1) взаимный интерес;
- 2) интересы дела;
- 3) личная выгода;
- 4) собственные амбиции;
- 5) социальные и политические проблемы

18. Эмоции, заставляющие человека страдать по поводу расхождений между тем, что он сделал, и что хотел сделать - это:

- 1) долг;
- 2) совесть
- 3) справедливость;
- 4) честь;
- 5) ответственность;

19. Чем отличается деловое общение от общения с друзьями и родственниками 1) Общение с друзьями и родственниками происходит в атмосфере доверительности и открытости, тогда как деловое общение подразумевает закрытость и субординацию;

2) Деловое общение — это только вербальные коммуникации, исключаящие нецензурные выражения и сленг;

3) Деловое общение реализуется в предметно-профессиональной деятельности, происходит по некоторым установленным правилам и этическим нормам, которые в кругу друзей и родственников не обязательно выдерживаются;

4) В общении родственников и друзей допускается невербальная коммуникация, любой стиль одежды, тогда как в деловом общении обязателен дресс-код и знание профессиональной терминологии.

20. Что можно отнести к личным целям делового общения

1) Желание сделать успешную профессиональную карьеру, продвинуться по служебной лестнице;

2) Стремление к повышению своего благосостояния, улучшению финансового положения;

3) Стремление к власти, реализации желания лидерства, вхождения в состав элиты; 4) Всё перечисленное верно.

21. Являются ли публичные выступления (доклады, приветствия) формой делового общения

1) Нет, не являются. Деловым общением являются переговоры, совещания, беседы); 2) Нет, не являются. К деловому общению относятся такие формы, как дискуссии, дебаты, пресс-конференции, презентации, деловые завтраки, фуршеты.

3) Да, являются, хотя интерактивная форма не всегда возможна.

4) Да, являются, но только в том случае, если речь идёт о цифровом формате;

22. Какие из перечисленных ниже факторов не являются коммуникативными барьерами в деловом общении

1) Некомпетентность одного или нескольких участников трудового процесса или делового общения;

2) Возраст и повышенная утомляемость участников делового общения; 3) Различные этические ценности и нравственные позиции участников делового общения;

4) Психическое нездоровье или алкогольное опьянение одного или нескольких участников делового общения.

23. Что называют деловым этикетом

1) Деловой этикет — это система норм и правил, регламентирующих модели поведения людей и их взаимоотношения в процессе общения на работе или в бизнесе;

2) Деловой этикет — это практическая психология для менеджеров и владельцев бизнеса;

3) Деловой этикет — это система взаимоотношений покупателей и продавцов, производителей и потребителей в условиях рыночной конкуренции;

4) Деловой этикет — это система правовых норм, правил и речевых конструкций для рабочих взаимоотношений с трансгендерами и сексуальными меньшинствами.

24. Являются ли корпоративные СМИ инструментом делового общения 1) Да, являются, поскольку они публичны и доступны внутренним и внешним потребителям;

2) Нет, не являются, поскольку они контролируются менеджментом предприятия (работодателем);

3) Нет, не являются, так как корпоративные СМИ не заслуживают доверия; 4) В современной практике делового общения корпоративные СМИ не используются.

25. Какие инновационные формы делового общения вы можете назвать

- 1) Посредством «умных часов», носимых гаджетов, очков дополненной реальности;
- 2) Посредством коротких сообщений (SMS); 3) С помощью азбуки Морзе;
- 4) При помощи радиосвязи.

26. Является ли корпоративная Доска Почёта инструментом делового общения 1) Да, является, поскольку указывает на ценности компании через её лучших представителей;

2) Нет, не является. Доска Почёта является лишь формой премирования отличившихся сотрудников;

3) Нет, не является, поскольку Доска Почёта — это пережиток советских времён и в настоящее время не актуальна;

4) Доска Почёта важна только для лиц, на ней представленных, а также членов их семей.

27. Является ли спонсорство элементом внутреннего и внешнего делового общения

1) Спонсорство — это по своей сути благотворительность и не имеет отношения к деловому общению;

2) Спонсорство является элементом внутреннего и внешнего делового общения, поскольку формирует новые экономические и социальные связи, формирует новую корпоративную культуру;

3) Спонсорство является «бартерной» рекламой, является инструментом маркетинга, а не делового общения;

4) Спонсорство является формой только внешнего делового общения; к внутренним деловым коммуникациям в компании оно не имеет отношения.

28. Что такое фиктивное (фейковое) деловое общение

1) Фиктивное деловое общение — это отказ от взаимодействия, игнорирование партнёра (физического или юридического лица);

2) Фейковое деловое общение — это инструмент телефонных, компьютерных и прочих мошенников, маскирующихся под работников банков, спецслужб и т.д. с целью получения с собеседника денежных средств;

3) Фиктивное деловое общение — это спор с вышестоящим лицом на повышенных тонах с приведением сомнительных (фейковых) аргументов;

4) Фиктивное деловое общение — это рабочие управленческие коммуникации в трудовом коллективе.

29. Можно ли считать деловым общением коммуникации с голосовыми помощниками типа Алисы (Яндекс)?

1) Нет, нельзя, поскольку искусственный интеллект ещё не достиг степени равного по возможностям собеседника;

2) Да, можно, так как голосовой помощник выводит из Сети справочную, правовую, экономическую и прочую информацию делового плана, заменяя тем самым консультанта или помощника реального;

3) Голосовые помощники хороши только для прослушивания музыки или для домашнего робота-пылесоса;

4) Нет правильного ответа.

30. Является ли сайт «Госуслуги» новой формой делового общения населения и государства

1) Да, является. Сайт «Госуслуги» экономит время по многим вопросам делового характера (в части налогов, выдачи справок, ковидных сертификатов и т.д.); 2) Нет, не является. Сайт «Госуслуги» лишь создаёт видимость инновационных технологий;

3) Сайт «Госуслуги» не является новой формой делового общения, поскольку цифровое общение неполноценно;

4) Сайт «Госуслуги» является экспериментальной площадкой и говорить о его практическом значении пока рано.

Эталоны ответов.

№ вопроса	№ ответа	№ вопроса	№ ответа
1	2	16	1
2	1,3,5,6	17	2
3	5	18	2
4	5	19	3
5	3	20	4
6	2	21	3
7	2	22	2
8	4	23	1
9	4	24	1
10	2	25	1
11	1	26	1
12	2	27	2
13	3	28	2
14	2	29	2
15	2	30	1

Критерии оценки

При определении оценки необходимо исходить из следующих критериев:

- сумма знаний, которыми обладает обучающийся (теоретический компонент - системность знаний, их полнота, достаточность, действенность знаний, прочность, глубина и пр. критерии оценки);
- понимание сущности педагогических явлений и процессов и их взаимозависимостей;
- умение видеть основные проблемы (теоретические) причины их возникновения);
- умение теоретически обосновывать возможные пути решения существующих проблем (теория)

Оценка "отлично"

Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания дисциплины. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка "отлично" предполагает глубокое знание всех разделов теории, умение грамотно оперировать терминологией. Ответ обучающегося должен быть развернутым, уверенным, ни в коем случае не зачитываться дословно, содержать достаточно четкие формулировки, подтверждаться датами или фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знания материала лекций, базового учебника и дополнительной литературы. Оценка "отлично" выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.

Оценка "хорошо"

Ответы на поставленные вопросы в билете излагаются систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный характер. Соблюдаются нормы литературной речи.

Оценка "хорошо" ставится обучающимся за правильные ответы на вопросы, знание основных характеристик, раскрываемых категорий в рамках рекомендованного учебниками и положений, данных на лекциях. Обязательно понимание взаимосвязей между явлениями и процессами, знание основных закономерностей.

Оценка "хорошо" ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твердое знание программного материала;

- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка "удовлетворительно"

Допускаются нарушения в последовательности изложения. Демонстрируются поверхностные знания вопроса. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм речи.

Оценка "удовлетворительно" ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объеме, необходимом предстоящей работе по профессии;
- в целом освоили основную литературу;
- допускаются существенные погрешности в ответах на вопросы.

Оценка "неудовлетворительно"

Предполагается, что обучающийся не разобрался с основными вопросами, изученными в процессе обучения курсов, не понимает сущности процессов и явлений, не может ответить на вопросы типа "что это такое?" и "почему существует это явление". Оценка "неудовлетворительно" ставится также обучающемуся, списавшему ответы на вопросы и читающему эти ответы экзаменатору, не отрываясь от текста, просьба объяснить или уточнить прочитанный таким образом материал по существу остается без ответа.