

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

УТВЕРЖДАЮ

Директор

«22»

04

О.В. Котельникова

2025 г.

Фонд оценочных средств
учебной дисциплины
ПОО.02 Этикет и культура деловых отношений
программы подготовки среднего звена
по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАССМОТРЕНО

На заседании методического совета

Протокол № 8 от 22.04. 2025 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство

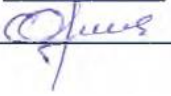
Разработчики:

преподаватель ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»

Багаева Татьяна Владимировна, первая квалификационная категория

Рассмотрен на заседании предметно-цикловой комиссии специальностей УГС 43.00.00

Протокол № 8 от 22.04 2025 г.

Председатель  Е.В. Орликова

Согласовано:

Зам. директора по УПР

 С.Ю. Гусельникова

« 22 » 04 2025 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 учебной дисциплины ПОО.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 разработан на основании:
основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство
программы учебной дисциплины ПОО.02 Этикет и культура деловых отношений.

Наименование объектов контроля и оценки (объекты оценивания)	Основные показатели оценки результата и их критерии	Тип задания; № задания	Форма аттестации и (в соответствии с учебным планом)
У.1. Ориентироваться в теоретических положениях культуры общения и этического знания.	- Демонстрация умения планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение. - Демонстрация умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. - Демонстрация умения использовать эффективные приемы управления конфликтами - Знание цели, функции, виды и уровни общения. - Знание роли и ролевые ожидания в общении. - Знание специфики делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта. - Демонстрация знаний норм и правил профессионального поведения и этикета, механизмов взаимопонимания в общении.	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	контрольная работа
У.2. Использовать теоретический аппарат культуры общения и этики для анализа и решения различных практических проблем в своей будущей профессии.	- Демонстрация умения применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности. - Демонстрация умения использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения. - Демонстрация умения устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	

	этикета		
У.3. Использовать простейшие приемы оценки ситуаций и применять навыки конструктивного взаимодействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров.	Применение простейших приемов оценки ситуаций и навыков конструктивного взаимодействия в деловых беседах, деловых переговорах, ведении телефонных разговоров.	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
У.4. Отбирать оптимальные с точки зрения достижения цели стиль, средства и приемы общения.	- Демонстрация знаний техник и приемов общения, правил слушания, ведения беседы, убеждения. - Знание этических принципов общения. - Знание влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения.	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
3.1. Культуру общения и современные этические нормы поведения.	Знание основных норм культуры общения и этики поведения.	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
3.2. Основные понятия профессиональной этики и морали.	Знание основных понятий профессиональной этики и морали	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
3.3. Вербальные и невербальные методы общения.	Знание целей, функции, видов и уровней общения	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
3.4. Понятие о профессиональном этикете как важнейшей стороне культуры общения и профессионального поведения.	Понимание важности профессионального этикета как важнейшей стороны культуры общения и профессионального поведения	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
3.5. Специфику речевого общения: телефонный разговор, деловая беседа	Знание простейших приемов дистанционного речевого общения, конструктивного взаимодействия в деловых беседах, деловых переговорах, телефонных разговоров	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
3. 6. Понятие о конфликте и способы его предупреждения и выхода из конфликтных ситуаций.	- Знание источников, причин, виды и способов разрешения конфликтов, этических принципов общения. - Знание влияния индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
ОК 01 Выбирать способы решения задач	- Распознавание сложных проблемных ситуации в различных контекстах.	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	

профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	- Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности определение этапов решения задачи.		
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	- Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. - Проведение анализа полученной информации, выделяет в ней главные аспекты. - Структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска. - Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности.	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Умение вести разные виды диалога (в том числе комбинированный) в стандартных ситуациях неофициального и официального общения. - Чтение и понимание текстов профессиональной направленности на государственном и иностранном языке. - Заполнение анкет и формуляров, в соответствии с нормами на государственном и иностранном языке.	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	Демонстрация знаний: - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг	Демонстрация знаний: - основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - теории мотивации персонала и	Тестирование, задание для устного и письменного опроса	

2. Комплект оценочных средств¹

2.1. Задания для текущего контроля

Задание № 1 (теоретическое)

Тестовые задания

Раздел 2. Этика и культура поведения.

Тема: Общие сведения об этической культуре.

Инструкция: Тест состоит из 5 заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

I вариант.	II вариант.
1. Когда возникла этика? а) более 20 веков; б) более 10 веков; в) с конца 18 века; г) с IV века до нашей эры.	1. Этика - это наука: а) которая изучает добродетели; б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей в) о морали, нравственности; г) о нравах, обычаях.
2. Кто признаётся основателем этики? а) Платон; б) Сократ; в) Аристотель; г) Сенека	2. Кто из ученых впервые использовал термина «этика» (ethica) для обозначения науки, которая изучает добродетели? а) Платон; б) Сократ; в) Аристотель; г) Сенека
3. Мораль - это: а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации; б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе; в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению; г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.	3. Социальные нормы - это: а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации; б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе; в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению; г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.
4. Что является предметом этики как науки? а) красота; б) история этических учений; в) духовность;	4. Что является объектом изучения этики? а) культура; б) мир; в) красота;

¹ Заполняется пункт (пункты), соответствующие результатам (объектам) и типам аттестации, указанным в разделе 1. Остальные удаляются.

г) мораль	г) человек; д) общество
5. Чем было обусловлено возникновение профессиональной этики? а) необходимостью регулировать общественные отношения; б) стремлением представителей конкретных профессий к совершенствованию своей деятельности; в) общественным разделением труда, возникновением профессий и развитием производственных отношений.	5. Профессиональная этика имеет значение, прежде всего для профессий, объектом которых является а) государство; б) культура. в) человек.

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. а	1. в
2. б	2. в
3. б	3. а
3. г	3. б
4. а	4. б
5. в	5. в

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Профессиональная этика.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

I вариант.	II вариант.
1. Как называется совокупность правил поведения, определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных профессиональной деятельностью, а так же отрасль науки,	1. Как называется высокое сознание общественного долга и нетерпимость к пренебрежению общественными интересами? а) основа профессиональной этики; б) предмет профессиональной этики;

изучающая специфику проявления морали в различных видах деятельности? а) профессиональная этика; б) этика; в) этикет; г) эстетика	в) задача профессиональной этики.
2. Какой принцип профессиональной этики предполагает обязательство сохранять информацию, полученную от клиентов или коллег в рамках профессиональной деятельности? а) конфиденциальность; б) профессиональная компетентность; в) ответственность; г) уважение; д) интегритет	2. Какой принцип профессиональной этики предполагает проявление честности, честности и неприкосновенности в профессиональной деятельности? а) конфиденциальность; б) профессиональная компетентность; в) ответственность; г) уважение; д) интегритет
3. Какой принцип профессиональной этики предполагает стремление к постоянному развитию и совершенствованию своих профессиональных навыков и знаний? а) конфиденциальность; б) профессиональная компетентность; в) ответственность; г) уважение; д) интегритет	3. Какой принцип профессиональной этики предполагает осознание своей ответственности перед клиентами, коллегами и обществом и быть готовым нести последствия своих решений и действий? а) конфиденциальность; б) профессиональная компетентность; в) ответственность; г) уважение; д) интегритет
4. Какой принцип профессиональной этики означает признание человека высшей ценностью, веру в человека, его способность к самосовершенствованию, требование свободы и защиты достоинства личности, идею о праве человека на счастье? а) принцип беспристрастности; б) принцип толерантности; в) принцип гуманизма; г) принцип конфиденциальности	4. Какой принцип профессиональной этики означает неразглашение личной информации, полученной в процессе профессиональной деятельности? а) принцип беспристрастности; б) принцип толерантности; в) принцип гуманизма; г) принцип конфиденциальности
5. Какая функция профессиональной этики вытекает из потребности регулировать своё поведение специалиста в соответствии с профессией? а) управляющая; б) информативная; в) регулятивная; г) оценочная	5. Какая функция профессиональной этики является средством управления действиями сотрудников и партнеров в решении профессиональных задач? а) управляющая; б) информативная; в) регулятивная; г) оценочная
6. Какая функция профессиональной этики даёт возможность оценки поведения действий, целей, задач, средств специалиста с точки зрения соответствия моральных норм? а) управляющая;	6. Какая функция профессиональной этики приобщает специалистов к системе ценностей их профессии и профессиональной морали? а) управляющая; б) информативная

б) информативная; в) регулятивная; г) оценочная	в) регулятивная; г) оценочная
7. Какая функция профессиональной этики служит улучшению организации деятельности сотрудников и партнеров? а) организационная; б) мотивационная; в) координирующая; г) коммуникативная	7. Какая функция профессиональной этики формирует социально- и профессионально-одобряемые мотивы деятельности? а) организационная; б) мотивационная; в) координирующая; г) коммуникативная
8. Какая функция профессиональной этики обеспечивает сотрудничество всех участников профессиональной деятельности? а) организационная; б) мотивационная; в) координирующая; г) коммуникативная	8. Какая функция профессиональной этики помогает организовать общение сотрудников друг с другом и клиентами? а) организационная; б) мотивационная; в) координирующая; г) коммуникативная
9. Какая функция профессиональной этики предостерегает профессионала от действий, приносящих вред клиенту, организации, обществу? а) превентивная б) разрешение противоречий; в) информационная; г) социальная	9. Какая функция профессиональной этики способствует разрешению, устранению и сглаживанию противоречий? а) превентивная б) разрешение противоречий; в) информационная; г) социальная
10. Какая функция профессиональной этики приобщает специалистов к системе ценностей их профессии и профессиональной морали? а) превентивная б) разрешение противоречий; в) информационная; г) социальная	10. Какая функция профессиональной этики способствует созданию условий благоприятных для специалистов данной сферы в обществе? а) превентивная б) разрешение противоречий; в) информационная; г) социальная

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. а	1. а
2. а	2. д
3. б	3. в
4. в	4. г
5. в	5. а
6. г	6. б
7. а	7. б
8. в	8. г
9. а	9. б
10. в	10. г

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.
Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Деловой этикет.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Выполняя задания, необходимо дать один правильный ответ.

I вариант.	II вариант.
1. Как здороваются юноша и девушка? а) первой подаёт руку девушка; б) первым подаёт руку юноша;	1. Кто первым протягивает руку при знакомстве? а) младший—старшему; б) старший—младшему;
2. Может ли юноша, знакомясь с девушкой, свободную руку держать в кармане? а) может; б) может только в том случае, если у него в кармане кошелёк с крупной суммой денег; в) не может – он должен вынуть руку из кармана.	2. Нужно ли, здороваясь, смотреть человеку в глаза? а) обязательно, всё ваше внимание должно быть сосредоточено на собеседнике; б) совсем не обязательно – смотря в глаза, можно смутить собеседника; в) подавая для приветствия правую руку, лучше глядеть чуть левее головы с того, с кем здороваетесь – это поможет вам обоим избежать смущения.
3. Нужно ли улыбаться, приветствуя человека? а) конечно, нет—это несерьёзно; б) смотря по настроению; в) приветливая улыбка желательна всегда.	3. Сколько раз в день можно здороваться с одним и тем же человеком? а) только раз – при первой встрече; б) каждый раз при встрече; в) несколько раз, если встречи разделяют более или менее значительные промежутки времени.
4. Нужно ли здороваться с людьми, с которыми вы незнакомы, но часто встречаетесь? а) конечно, ведь это так естественно; б) зачем здороваться, если человек незнаком? в) это возможно, если этот человек проявляет к вам повышенный интерес; г) ни в коем случае.	4. Незнакомый человек на улице поздоровался с вами, обозвавшись. Как быть? а) сделать вид, что вы не заметили приветствия; б) ответить приветствием; в) объяснить человеку его ошибку.
5. Вы обгоняете идущую по улице впереди	5. Как поступить, если вы увидели

вас знакомую. Кто из вас двоих должен поздороваться первым? а) тот, кого обгоняют; б) тот, кто обгоняет.	знакомому слишком поздно и не успели поздороваться или ответить на приветствие? а) догнать, извиниться и поздороваться; б) сделать вид, что всё в порядке; в) при следующей встрече всё объяснить и извиниться.
6. Кто здоровается первым: входящий или присутствующий? а) конечно, входящий; б) первым здоровается тот, кто вежливее; в) первым здоровается тот из присутствующих, кто первым заметил входящего.	6. Можно ли дотрагиваться до собеседника во время разговора, хлопать его по плечу, колену? а) это неприлично, особенно если собеседник – малознакомый человек; б) можно, так как этим вы выражаете ооное отношение к собеседнику; в) можно лишь в ответ на подобные жесты вашего собеседника.
7. Как можно ответить на комплимент? а) «Спасибо»; б) «Мне очень приятно слышать»; в) «Здорово, что тебе понравилось»; г) улыбнуться; д) все перечисленное; е) ничего из перечисленного.	7. Если человек вам льстит, что нужно сказать: а) «Этот комплимент не заслужен»; б) «Вы мне льстите»; в) «Это излишняя похвала»; г) «Моя работа никуда не годится»; д) все перечисленное; е) ничего из перечисленного.
8. Как реагировать на отрицательную критику? а) плакать; б) выслушать и исправить недочеты; в) критиковать в ответ; г) обижаться; д) все перечисленное; е) ничего из перечисленного.	8. Если комплимент сделали близкие друзья, то можно: а) переспросить, действительно ли понравилось; б) поделиться впечатлениями; в) рассказать о создании работы; г) поблагодарить; д) все перечисленное; е) ничего из перечисленного.
9. Каким должно быть рукопожатие при знакомстве? а) крепким и продолжительным; б) слабым и непродолжительным; в) крепко сожмите руку нового знакомого и несколько секунд потрясите ее, как бы скрепляя союз; г) рукопожатие должно быть дружелюбным, но недолгим.	9. Должна ли девушка снимать перчатку, здороваясь? а) не должна; б) должна, если хочет проявить уважение к тому, с кем здоровается, особенно если этот человек старше ее по возрасту; в) может не снимать, если температура воздуха ниже -30 °С.
10. Нужно ли здороваться со знакомым, увидев его в автомобиле? а) необязательно; б) обязательно; в) только в том случае, если знакомый не сидит за рулем.	10. Как представляется ребенок? а) называет свое полное имя; б) называет имя и фамилию; в) называет имя, фамилию и отчество.

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. а	1. а
2. в	2. а
3. в	3. б
4. а	4. б
5. б	5. в
6. а	6. а
7. а, б, г	7. а, б, в
8. б	8. г
9. а	9. б
10.г	10. а

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Внешний облик человека.

Инструкция: Тест состоит из 5 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

I вариант.	II вариант.
1. Как с английского переводится имидж? а) впечатление; б) образ; в) оценка	1. Кто ввел понятие «имидж» в деловой и научный оборот? а) Ф. Джефкинз б) В.М. Шепель в) К. Болдуинг г) А.Ю. Панасюк
2. Термины «имидж», «репутация», «идентичность», «организационная культура» являются: а) синонимами; б) четко взаимосвязанными понятиями; в) не являются взаимосвязанными между собой и изучаются различными науками	2. Выбор стиля деловой одежды диктуется не только личными предпочтениями, но и правилами ... а) этикета; б) настроением человека; в) ничем не диктуется
3. К внутренним факторам, зависимым от	3. С чего следует формирование делового

носителя имиджа относятся: а) общие физические данные, мимика, среда обитания; б) коммуникабельность, уровень нравственности; в) А и Б	имиджа? а) создания имидж-портрета; б) выбора стратегии; в) формулирования имиджевых целей
4. Для предпринимателей, менеджеров, постоянно взаимодействующих с определенной группой общественности, при создании делового имиджа целесообразно использовать стратегию ... а) «креативного взрыва»; б) создания универсального имиджа; в) формирования целевого имиджа	4. Что является вербальным элементом имиджа? а) мимика; б) одежда; в) речь
5. Какой в первую очередь должна быть деловая одежда? а) строгой и элегантной; б) дорогой и модной; в) яркой и стильной	5. В одном наряде рекомендуется сочетать не более ... цветов: а) трёх; б) четырёх; в) двух

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. б	1. в
2. б	2. а
3. в	3. в
4. в	4. в
5. а	5. а

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Культура телефонного общения.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

I вариант.	II вариант.
1. Контактное по времени, но диктантное в	1. Длительность телефонного разговора

пространстве и опосредованное техническими средствами общение собеседников: а) деловая переписка; б) телефонный разговор; в) переговоры	определяет: а) позвонивший; б) тот, кому позвонили; в) тот, кто закончил речь.
2. Кто должен первым завершать телефонный разговор? а) тот, по чьей инициативе разговор был начат; б) тот, кому звонили; в) не имеет значения.	2. Если телефонный разговор был прерван или перенесен на более удобное время, кто должен перезвонить первым? а) тот, по чьей инициативе разговор был прерван; б) тот, кто первый позвонил. в) не имеет значения.
3. В какой последовательности надо начинать телефонный разговор? а) объяснить причину звонка. б) назвать фамилию, имя и отчество. в) поздороваться.	3. Спрашивают отсутствующего коллегу, Ваши ответы: а) «Его нет»; б) «Он вышел, перезвоните через полчаса»; в) «Чем я могу помочь?»; г) «Что ему передать?»; д) «Он вышел. Вы можете оставить номер своего телефона, чтобы он перезвонил».
4. Вас просят передать информацию отсутствующему коллеге. Вы: а) увидев, расскажете ему; б) напишете записку и положите на его стол; в) попросите того, кто его наверняка увидит, передать содержание разговора; г) предложите перезвонить.	4. До какого (по счету) звонка телефона принято поднимать трубку? а) до второго звонка; б) после первого звонка; в) до четвертого звонка.
5. В какое время не допускается делать телефонные звонки? а) с 12.00 до 13.00. б) до 8.00 и после 22.00. в) ограничений нет.	5. Во сколько можно позвонить в выходной день? а) не раньше 10.00 б) не раньше 9.00 в) не раньше 8. г) не раньше 11.00
6. В какой манере следует отвечать на вопросы, заданные по телефону? а) односложно: «да – нет». б) развернуто, с большим количеством подробностей. в) подробно, но кратко.	6. Вам позвонили во время обеда: а) «Все обедают»; б) «Никого нет»; в) «Пожалуйста, перезвоните (тогда-то)»; г) запишете информацию, номер телефона и перезвоните сами.
7. Позвонивший высказывает претензию, в которой Вы не виноваты: а) «Это не моя ошибка»; б) «Я этим не занимаюсь. Вам лучше обратиться к ...»; в) «Нет, вы не правы»; г) «Я сейчас приглашу коллегу, который занимается этим вопросом»; д) «Оставьте, пожалуйста, Ваш телефон».	7. Отвечать ли на звонок, если у вас посетитель? а) да; б) нет; в) да, но извиниться перед посетителем и решить, какой разговор важнее; г) да, сказав, что перезвоните позже.
8. Что следует сделать, если звонит телефон в то время, когда Вы говорите по другому	8. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако

телефону? а) Вам следует сообщить первому собеседнику о том, что Вам необходимо переговорить с другим человеком. б) Вам следует снять трубку, сообщить, что Вы заняты и выяснить у второго собеседника, будет ли он ждать окончания первого разговора или Вы перезвоните ему в удобное время. в) Вам не следует снимать трубку.	решить ее не удастся: а) «Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще»; б) «Позвоню и договорюсь о новом сроке» в) Забуду об этой проблеме.
9. 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?».	9. Необходимо ли заранее подготовиться к телефонному разговору? а) да, необходимо подготовиться; б) нет, готовиться не надо; в) необходимо продумать только время звонка; г) необходимо продумать только обращение к собеседнику.
10. Выберите предпочтительную фразу для ответа на звонок: а) Да... б) Вам кого? в) Алло, кто это? г) Здравствуйте, я вас слушаю.	10. Какое из приведенных выражений следует употребить в телефонном разговоре: а) «Хороший вопрос. Разрешите, я уточню это для вас»; б) «Вы должны»; в) «Я не знаю».

Эталон ответов:

І вариант.	ІІ вариант.
1. б	1. а
2. а	2. б
3. в, б, а	3. д
4. б	4. в
5. б	5. а
6. в	6. г
7. д	7. г
8. б	8. б
9. в	9. а
10. г	10. а

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Раздел 3. Психологические аспекты делового общения.

Тема: Общение - основа человеческого бытия.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.

I вариант	II вариант
1. Общение - это: а) склонность человека входить в контакт с другими людьми, потребность находиться в обществе и взаимодействовать; б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других; в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.	1. Деловое общение – это... а) вид общения лежит за пределами процесса общения и которое подчинено решению определенной задачи (производственной, научной, коммерческой и т. д.) исходя из общих интересов и целей коммуникантов; б) процесс установления контактов между людьми, включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятия и понимания других; в) процесс непосредственного или опосредованного воздействия друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.
2. Как называется общение, при котором происходит обмен предметами или продуктами деятельности? а) материальное; б) кондиционное; в) деятельностное.	2. Как называется общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов? а) личностное; б) деловое в) непосредственное.
3. Как называется общение, при котором происходит обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями? а) материальное; б) манипулятивное; в) мотивационное.	3. Как называется общение, при котором происходит «общение, при котором к партнёру относятся как к средству достижения своих целей»? а) материальное; б) манипулятивное; в) непосредственное.
4. Как называется общение в пределах одной темы и, которое происходит в течение нескольких часов?	4. Как называется общение в пределах одной или нескольких тем, обмен развернутой информацией о предмете общения?

а) кратковременное общение; б) долговременное общение; в) короткое общение.	а) кратковременное общение; б) долговременное общение; в) короткое общение.
5. Какой уровень анализа общения предполагает анализ ситуации общения в целом? а) мезауровень; б) микроуровень; в) макроуровень.	5. Какой уровень общения по А. Б. Добрович предполагает: восприятие партнера по общению как объекта психологического воздействия с целью последующего извлечения из общения психологической или материальной выгоды? а) манипулятивный; б) примитивный; в) конвенциональный.
6. По какому признаку общение делится на материальное, когнитивное, деятельное, кондиционное, мотивационное общение? а) по целям; б) по содержанию; в) по форме; г) по типам.	6. По какому признаку общение делится на биологическое, социальное, деловое, личностное, инструментальное, целевое общение? а) по целям; б) по содержанию; в) по форме; г) по типам.
7. По какому признаку общение делится прямое/косвенное, непосредственное/опосредованное, межличностное/массовое общение? а) по целям; б) по содержанию; в) по форме; г) по типам.	7. По какому признаку общение делится императивное, манипулятивное, диалогическое? а) по целям; б) по содержанию; в) по форме; г) по типам.
8. Какая функция общения заключается в адекватном восприятии и понимании смысла сообщения и взаимном понимании намерений, установок, переживаний, состояний? а) побудительная; б) эмотивная; в) информационная; г) понимания.	8. Какая функция общения заключается в осознании и фиксации своего места в системе ролевых, статусных, деловых, межличностных и прочих связей сообщества, в котором действует индивид? а) побудительная; б) эмотивная; в) установления отношений; г) понимания.
9. Какая функция общения заключается в обмене информацией, мнениями, замыслами и решениями? а) побудительная; б) эмотивная; в) информационная; г) понимания.	9. Какая функция общения заключается в возбуждении в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний? а) побудительная; б) эмотивная; в) информационная; г) понимания.
10. Какая функция общения заключается во взаимном ориентировании и согласовании действий при организации совместной деятельности? а) координационная; б) эмотивная;	10. Какая функция общения заключается в изменении состояния, поведения, личносно – смысловых образований партнера? а) координационная; б) эмотивная;

в) информационная; г) понимания.	в) оказания влияния; г) понимания.
-------------------------------------	---------------------------------------

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. б	1. а
2. а	2. в
3. в	3. б
4. а	4. б
5. а	5. а
6. б	6. а
7. в	7. г
8. г	8. в
9. в	9. б
10. а	10. в

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Роль восприятия в процессе общения.

Тема: Понимание в процессе общения.

Инструкция: Тест состоит из 5 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

I вариант	II вариант
1. К перцептивной стороне общения относят? а) основные элементы коммуникации, а именно: отправитель/ кодировщик, сообщение, канал, получатель сообщения, восприятие, обратная связь; б) процессы взаимодействия партнеров по общению: кооперацию, конкуренцию; в) восприятие, понимание и оценка людьми социальных объектов.	1. Что называют эффектом ореола? а) тенденцию переносить благоприятное впечатление об одном качестве человека на все его другие качества; б) «моделирование «подчиненного на основе его профессиональной принадлежности; в) приписывание другому человеку своих собственных качеств, мотивов, чувств.
2. Что является основными механизмами в	2. Способы воздействия партнеров друг на

познании человека? а) идентификация; б) эмпатия; в) рефлексия; г) инверсия. д) метонимия.	друга? а) заражение; б) внушение; в) убеждение; г) эмпатия; д) подражание.
3. Что такое эмпатия? а) восприятие и оценка другого путем распространения на него характеристик какой – либо социальной группы; б) понимание и интерпретация другого человека путем отождествления себя с ним; в) понимание другого человека эмоционального в чувствования в его переживания.	3. Как называется механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения)? а) казуальная атрибуция; б) стереотипизация; в) социальная рефлексия.
4. Какой из перечисленных факторов, оказывает влияние на процесс общения? а) настроение; б) погода; в) темперамент.	4. Какой из перечисленных факторов не оказывает влияние на процесс общения? а) настроение; б) погода; в) темперамент.
5.Что такое отождествление себя с другим человеком? а) идентификация; б) эмпатия; в) рефлексия; г) интеракция.	5. Как называется механизм постижения эмоционального состояния другого человека? а) идентификация; б) эмпатия; в) рефлексия; г) интеракция.

Эталон ответов:

І вариант.	ІІ вариант.
1. в	1. б
2. а, б, в	2. а, б, в
3. в	3. а
4. в	4. в
5. а	5. б

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Общение как коммуникация.

Инструкция: Тест состоит из 5 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

I вариант	II вариант
1. Как называется процесс обмена информацией между общающимися индивидами? а) интерактивной стороной общения; б) перцептивной стороной общения; в) коммуникативной стороной общения.	1. Как называется процесс обмена информацией между общающимися и индивидами? а) коммуникативной стороной общения; б) перцептивной стороной общения; в) интерактивной стороной общения.
2. Какому виду речи относится следующая характеристика «речь для самого себя»? а) письменная; б) внешняя; в) внутренняя.	2. К какому виду невербальных средств общения относятся следующие характеристики «принятие и непринятие запахов окружающей среды и человека, естественные и искусственные запахи»: а) визуальные; б) акустические; в) тактильные; г) ольфакторные.
3. Вербальным средством общения выступает а) мимика; б) интонация; в) жесты; г) речь.	3. К невербальным средствам общения относят? а) жесты; б) мимику; в) интонацию.
4. Что входит в классификацию невербальных средств общения? а) кинесика; б) патетика; в) проксемика; г) паралингвистика.	4. К экстралингвистическим средствам общения не относится? а) слово; б) покашливание; в) смех; г) вздох.
5. К оптико – кинестическим средствам относятся (ятся)? а) жесты, мимика, пантомимика, контакт глаз; б) темп речи, изменения высоты и темпы окраски голоса, включение в речь пауз; в) прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.	5. Такесика как средство общения представляет собой? а) жесты, мимика, пантомимика, контакт глаз; б) темп речи, изменения высоты и темпы окраски голоса, включение в речь пауз; в) прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя.

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. в	1. а
2. в	2. в
3. г	3. а, б, в
4. а, в, г	4. а
5. а	5. в

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

Тема: Основы управления и конфликтологии.

Инструкция: Тест состоит из 10 заданий и двух вариантов. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один или несколько правильных ответов.

I вариант.	II вариант.
1. Конфликт – это такое а) отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.д.); б) явление межличностных и групповых отношений; в) совокупность причины и условий развития конфликта (противоречие между потребностями, интересами субъектов).	1. Конфликтная ситуация – это ... а) отношение между субъектами социального взаимодействия, которое характеризуется их противоборством на основе противоположно направленных мотивов (потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений) или суждений (мнений, взглядов, оценок и т.д.); б) противоречивые позиции сторон по какому-либо вопросу, стремление к противоположным целям, использование различных средств по их достижению, несовпадение интересов, желаний и т. д. в) совокупность причины и условий развития конфликта (противоречие между потребностями, интересами субъектов).
2. Для какого вида конфликта характерны разногласия, затрагивающие принципиальные стороны деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства, проблемы жизнедеятельности ее сотрудников; разрешение этих конфликтов выводит деятельность туристского предприятия на новый, более высокий и эффективный уровень развития? а) конструктивный конфликт; б) деструктивный конфликт; в) межличностный конфликт.	2. Какой вид конфликта приводит разрушительным действиям, резкому снижению эффективности деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма? а) конструктивный конфликт; б) деструктивный конфликт; в) межличностный конфликт.
3. Какой тип конфликта выражается в борьбе за ограниченные ресурсы или в столкновении людей с разным характером,	3. Какой тип конфликта может возникнуть, если эта личность займет позицию, отличающуюся от позиции группы или норм группового поведения,

темпераментом, интересами, взглядами, ценностями, манерами поведения? а) конфликт между личностью и группой; б) межгрупповой конфликт; в) межличностный конфликт.	выработанных ею? а) конфликт между личностью и группой; б) межличностный конфликт; в) внутриличностный конфликт.
4. Какой тип конфликта происходит между сотрудниками, не находящимися в подчинении друг к другу? а) межгрупповой конфликт; б) внутриорганизационный конфликт; в) конфликт по горизонтали.	4. Какой тип конфликта происходит между руководителями и подчиненными? а) конфликт по горизонтали; б) конфликт по вертикали; в) межличностный конфликт.
5. Какой тип конфликта проявляется в том, что к сотруднику предприятий социально-культурного сервиса и туризма предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы? а) межгрупповой конфликт; б) внутриорганизационный конфликт; в) внутриличностный конфликт.	5. Какой тип конфликта проявляется в кризисах – событиях с неопределенным исходом и опасностью потерь? а) межгрупповой конфликт; б) внутриорганизационный конфликт; в) внутриличностный конфликт.
6. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях: а) этапы конфликта; б) фазы конфликта; в) содержание конфликта.	6. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является: а) переговорный процесс; б) сотрудничество; в) компромисс.
7. Сколько стадий конфликта выделяют? а) 1; б) 2; в) 3; г) 4; д) 5.	7. Сколько стратегий поведения личности в конфликте выделяется? а) 1; б) 2; в) 3; г) 5.
8. Из предложенных вариантов ответа выберите стадии конфликта: а) зарождение, или возникновение; б) формирование; в) расцвет; г) угасание или преобразование.	8. Из предложенных вариантов ответа выберите основные стратегии поведения в конфликте: а) избегание; б) соперничество; в) компромисс, г) конформизм; д) уход.
9. Какая стратегия поведения личности в конфликте выражается в стремлении настоять на своем путем открытой борьбы за свои интересы, в занятии жесткой позиции непримиримости антагонизма в случае сопротивления? а) сотрудничество; б) конфронтация; в) компромисс; г) соперничество.	9. Какая стратегия поведения личности в конфликте представляет собой стремление урегулировать разногласия путем двухсторонних уступок выражается в поиске такого решения? а) соперничество; б) конформизм; в) компромисс; г) уход.
10. Какая стратегия поведения личности в конфликте предполагает стремление не брать на себя ответственность за принятие решения, не видеть разногласий, отрицать конфликт,	10. Какая стратегия поведения личности в конфликте выражается в стремлении сохранить или наладить благоприятные отношения, обеспечить интересы соперника путем

считать его безопасным? а) сотрудничество; б) уход; в) компромисс; г) соперничество.	сглаживания разногласий? а) сотрудничество; б) уход; в) приспособление; г) соперничество.
--	---

Эталон ответов:

I вариант.	II вариант.
1. а	1. б
2. а	2. б
3. в	3. а
4. в	4. б
5. в	5. в
6. а, б	6. а
7. г	7. д
8. а, б, в, г	8. а, в, д
9. г	9. в
10. б	10. в

Критерии оценки:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За не правильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

ЗАДАНИЕ № 2 (теоретическое).

Вопросы со свободным ответом

Раздел 1. Введение.

Тема 1. Предмет, задачи и содержание дисциплины «Этикет и культура деловых отношений».

1. Перечислите цели и задачи изучения дисциплины «Этикет и культура деловых отношений».
2. Дайте определение термину «культура».
3. Расскажите о роли культуры в обществе.
4. Дайте определение следующим понятиям: «деловые отношения», «культура поведения», «общение».

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно

составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. Целью освоения дисциплины «Этика деловых отношений» является изучение этикета делового и повседневного общения с древнейших времен до современности в широком контексте мировой культуры, освоение обучающимися знаний в области делового общения, приобретение умений применять их на практике, что позволят им всесторонне подходить к анализу и разрешению проблем будущей профессиональной деятельности.

2. Задачи освоения дисциплины:

- получение знаний о специфике этикета и его происхождении, об основных этапах становления и развития этикетных отношений;
- получение представлений об особенностях развития культуры делового общения, формирование умения соблюдать требования этикета в любых профессиональных и житейских ситуациях;
- уяснение связи между внутренним отношением человека к окружающим и хорошими манерами, которые являются проявлением внимания и уважения к людям;
- уяснение прикладного значения культуры делового общения для успешной профессиональной деятельности.

3. Роль культуры в жизни человека и общества состоит во множестве функций (социализации, познавательная, коммуникативная, ценностная, творческая, игровая), без которых невозможно само существование человека и общества. Все эти функции культуры можно свести к двум: 1) накоплению и передаче социального опыта, 2) творческой деятельности. Обе функции связаны друг с другом; накопление включает в себя отбор наиболее ценного и полезного из всего, что имеется, а это предполагает критический подход, творческое отношение; в свою очередь, творческая функция означает совершенствование всех элементов и механизмов культуры, что неизбежно приводит к созданию чего-то нового. За последние годы существенно изменились отношение к культуре, понимание ее важности и роли в современном обществе, признание культуры в качестве одного из важнейших ресурсов социально-экономического развития.

Особенностью современного этапа общественного развития является возрастание социальной роли культуры как одного из факторов, организующих духовную жизнь людей. При этом культура выступает как духовный опыт человечества.

Таким образом, в настоящее время культура занимает значимое место в жизни человека и общества в целом. Культура выступает средством хранения и передачи человеческого опыта. Именно она делает человека человеком (личностью).

4. Деловые отношения - это сеть связей между отдельными лицами, организациями и другими заинтересованными сторонами в рамках коммерческой деятельности.

Культура поведения – это совокупность сформированных, социально значимых качеств личности, повседневных поступков человека в обществе, основанных на нормах нравственности, этики, эстетич. культуре.

Общение – это взаимодействие людей, в процессе которого происходит обмен информацией, идеями и эмоциями.

Раздел 2. Этика и культура поведения.

Тема: Общие сведения об этической культуре.

1. Кто ввел термины «этика» и «мораль» в чем их значение и основные функции?
2. Когда возникла этика как наука?
3. Что является предметом этики?
4. Что является объектом изучения этики?
5. Что такое добро и зло?
6. Сформулируйте «золотое правило нравственности».
7. Перечислите важнейшие категории этики.
8. Дайте определение термину моральные нормы.
9. Перечислите и охарактеризуйте нормы и принципы морали.
10. Дайте определение термину профессиональная этика.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. История возникновения термина «этика» связана с древнегреческими философами, в особенности, с понятием «этос» — нравственный образ жизни. Этос был важной составляющей жизни древних греков, которые придавали большое значение нравственным аспектам и воспитанию граждан.

Этика как самостоятельная научная дисциплина стала развиваться в греческой философии благодаря работам Сократа, Платона и Аристотеля. Сократ считал, что этика должна стать основой общественного порядка, а Платон и Аристотель разработали систему принципов и ценностей, которые должны были руководить поведением людей.

Этика как термин была введена в науку Аристотелем.

Термин мораль ввел Цицерон.

Мораль — это принятое в конкретном обществе и в конкретный отрезок времени представление о хорошем и плохом, правильном и неправильном, добре и зле, а также совокупность норм поведения, вытекающих из этих представлений.

Функции морали:

- мировоззренческая — мораль является одним из способов познания окружающего мира, помогающая человеку объяснять и оценивать, происходящие вокруг события с позиций добра и зла, совести и бессовестности, долга и безответственности. Например, через мораль, человек получает представление о добре и зле, чести и достоинстве. Пример функции: глубокое чувство патриотизма и любви к Отечеству помогло советскому народу победить фашизм.

- воспитательная — мораль ориентирует человека на общечеловеческие идеалы и ценности. Пример функции: мама объяснила маленькому Саше, что нужно делиться игрушками.

- регулятивная — моральные нормы помогают человеку действовать в разных жизненных ситуациях правильно, поступать так, чтобы вызвать одобрение окружающих людей и избежать порицаний. Пример функции: Старшеклассники Сергей и Антон помогли первоклашкам перейти дорогу.

- оценочная — мораль устремляет нас к идеалу, оценивая действительность. Пример функции: Марат, увидев пожилую женщину с тяжелыми сумками, захотел помочь донести их до дома.

- коммуникативная — любое действие человека приобретает моральный смысл в межличностных отношениях, через общение. Пример функции: Наташа всегда внимательно выслушивает собеседника, добра и терпелива к мнению других людей, поэтому к ней тянутся люди.

2. Этика — древнейшая наука. Она возникла на рубеже VI—IV вв. до н.э.

3. Предметом изучения этики являются мораль и сфера моральных поступков.

4. Объектом изучения этики является мораль.

5. Добро и зло — показатели нравственного поведения, именно через их призму происходит оценка поступков человека, всей его деятельности. Этика рассматривает добро как объективное моральное значение поступка. Оно объединяет совокупность положительных норм и требований нравственности и выступает как идеал, образец для подражания. Добро может выступать как добродетель, т. е. являться моральным качеством личности. Добру противостоит зло, между этими категориями с основания мира идет борьба. Часто мораль отождествляется с добром, с положительным поведением, а зло рассматривается как аморальность и безнравственность. Добро и зло — противоположности, которые не могут существовать друг без друга, как свет не может существовать без тьмы, верх без низа, день без ночи, но они тем не менее не равнозначны.

Действовать в соответствии с моралью - значит выбирать между добром и злом. Человек стремится построить свою жизнь таким образом, чтобы уменьшить зло и умножить добро. Другие важнейшие категории морали - долг и ответственность - не могут быть правильно поняты и тем более не могут стать важными принципами в поведении человека, если он не осознал сложность и трудность борьбы за добро.

6. Золотое правило морали было сформулировано в древности и гласит, что человек должен относиться к окружающим так, как хотел бы, чтобы относились к нему самому

7. К основным этическим категориям относят:

добро и зло;

благо и справедливость;

совесть и долг;

ответственность;

достоинство и честь.

Также к категориям этики относят смысл жизни, счастье и др.

8. Моральные нормы — это правила поведения, основанные на принципах морали и этики, которые регулируют отношения между людьми и определяют, что считается правильным или неправильным.

9. Принципы морали - это система правил поведения, которым человек должен неукоснительно следовать в любых ситуациях.

10. Примером принципов морали являются:

гуманизм;

милосердие;

альтруизм (бескорыстная помощь);

справедливость;

патриотизм;

толерантность (принятие людей со всеми их особенностями);

коллективизм.

Основные принципы и нормы нравственности усваиваются в раннем детстве и сопровождают человека в течение всей жизни.

Тема: Профессиональная этика.

1. Дайте определение термину профессиональная этика.
2. Перечислите цели профессиональной этики.
3. Перечислите и охарактеризуйте принципы профессиональной этики.
4. Перечислите и охарактеризуйте ключевые принципы профессиональной этики.
5. Перечислите функции профессиональной этики.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. Профессиональная этика – это набор норм и принципов, которые регулируют поведение и деятельность в рамках определенной профессии. Она определяет, каким образом профессионал должен вести себя, принимать решения и взаимодействовать с клиентами, коллегами и обществом в целом.

2. Основные цели профессиональной этики включают:

- защиту интересов клиентов и общества;
- содействие развитию профессиональной компетентности;
- поддержку справедливости и равноправия в профессиональной среде;
- соблюдение принципов честности, доверия и уважения.

3. Принципы профессиональной этики:

- **Интегри́тет** – проявление честности, честности и неприкосновенности в профессиональной

деятельности. Профессионал должен быть честным и надежным, соблюдать принципы справедливости и неукоснительно следовать этическим нормам своей профессии.

- **Конфиденциальность** – обязательство сохранять конфиденциальность информации,

полученной от клиентов или коллег в рамках профессиональной деятельности. Профессионал должен уважать приватность и доверие своих клиентов и не разглашать их личную или конфиденциальную информацию без их согласия.

- **Профессиональная компетентность** – стремление к постоянному развитию совершенствованию своих профессиональных навыков и знаний. Профессионал должен быть в курсе последних тенденций и достижений в своей области и готов постоянно обновлять свои знания и навыки, чтобы предоставлять качественные услуги или выполнять свои профессиональные обязанности.

- **Ответственность** – принятие ответственности за свои действия и последствия.

Профессионал должен осознавать свою ответственность перед клиентами, коллегами и обществом и быть готовым нести последствия своих решений и действий.

- **Уважение** – уважение прав и достоинства каждого человека. Профессионал должен уважать различия и мнения других людей, не дискриминировать и не принимать предвзятых решений на основе расы, пола, возраста, религии или других характеристик.

4. Профессиональная этика включает в себя ряд ключевых принципов, которые помогают профессионалам справляться с этическими дилеммами и принимать правильные решения. Вот некоторые из этих принципов:

Честность и правдивость

Профессионалы должны быть честными и правдивыми в своей работе. Они не должны скрывать информацию или вводить в заблуждение других людей. Честность и правдивость являются основой доверия и уважения в профессиональных отношениях.

Конфиденциальность

Профессионалы должны соблюдать конфиденциальность информации, полученной от своих клиентов или пациентов. Они не должны разглашать личные или конфиденциальные данные без согласия соответствующих лиц, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Справедливость и равноправие

Профессионалы должны быть справедливыми и уважать равноправие всех людей. Они не должны дискриминировать или принимать предвзятые решения на основе расы, пола, возраста, религии или других характеристик. Все люди должны быть рассмотрены справедливо и равно.

Профессиональная компетентность

Профессионалы должны иметь высокий уровень профессиональной компетентности и постоянно развивать свои навыки и знания. Они должны быть в курсе последних тенденций и разработок в своей области и стремиться к постоянному совершенствованию.

Ответственность

Профессионалы должны нести ответственность за свои действия и решения. Они должны быть готовы принять последствия своих поступков и быть готовыми исправить свои ошибки. Ответственность является неотъемлемой частью профессиональной этики.

Соблюдение этих ключевых принципов профессиональной этики помогает профессионалам выполнять свои обязанности с высоким качеством и этичностью, способствует развитию доверия и уважения к профессионалам и поддерживает высокие стандарты профессиональной деятельности.

5. Функции профессиональной этики определяются множеством факторов, основными из которых являются сущность, содержание и направленность профессии:

- оценочная функция – дает возможность оценки поведения, действий, намерений, целей, задач, средств и т.д. специалиста с точки зрения соответствия моральным нормам.
- регулятивная функция – вытекает из потребности регулировать поведение специалиста в соответствии с сущностью профессии.
- организационная функция – служит улучшению организации деятельности сотрудников и партнеров.
- управляющая функция – является средством управления действиями сотрудников и партнеров в ходе решения профессиональных задач.
- мотивационная функция – формирует социально и профессионально одобряемые мотивы деятельности.
- координирующая функция – обеспечивает сотрудничество всех участников процесса профессиональной деятельности.
- регламентирующая функция – направляет и обуславливает выбор целей, методов и средств в профессиональной деятельности.
- воспроизводственная функция – позволяет воспроизводить подобные действия в подобных ситуациях.
- воспитательная функция – воспитывает не только специалистов, профессионалов, но и клиентов, и социальное окружение клиентов.
- коммуникативная функция – помогает организовать общение сотрудников друг с другом и с клиентами.
- оптимизирующая функция – способствует повышению эффективности профессиональной деятельности, повышению статуса профессии в обществе.
- стабилизирующая функция – способствует стабилизации профессиональных отношений на всех уровнях их проявлений.

- рационализирующая функция – облегчает специалисту выбор целей, методов и средств, принятие решений.
- превентивная функция – предостерегает профессионала от действий, приносящих вред клиенту, организации, обществу.
- прогностическая функция – позволяет прогнозировать действия и поведение отдельных сотрудников и их коллективов.
- функция разрешения противоречий – способствует разрешению, устранению и сглаживанию противоречий, возникающих в процессе профессиональной деятельности.
- информационная функция – приобщает специалистов к системе ценностей их профессии и профессиональной морали.
- социальная функция – способствует созданию условий, благоприятных для функционирования специалистов данной сферы в обществе.
- социализирующая функция – служит делу приобщения носителей данной профессии к господствующей в обществе системе ценностей и морали.

Тема: Деловой этикет.

1. Что такое этикет, где, когда и почему он возник?
2. Каковы формы личного обращения в деловом мире современной России?
3. Что такое комплимент, и почему важно использовать комплименты в деловом общении?
4. Расскажите об основных правилах комплимента.
5. Назовите правила этикета устного приветствия.
6. Приведите правила этикета приветствия рукопожатием.
7. Каковы основные правила представления?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. Этикет – это свод правил поведения, которые принято соблюдать при взаимодействии с другими людьми. В привычном понимании этикет появился во времена Людовика XIV,

когда придворным на балах стали раздавать особые карточки с указанием правил поведения.

2. Начинается общение, как правило, с обращения к человеку. Обращения культурно и социально обусловлены. В советский период активно использовалось обращение «товарищ», которое называло лицо независимо от пола и могло употребляться как в сочетании с фамилией, профессией, званием (товарищ Петров, товарищ директор, товарищ академик), так и без них («Дорогие товарищи!»).

В настоящее время можно говорить об устоявшейся форме обращения «господин – госпожа» в официальном и деловом обращении, хотя во многих случаях предпочтительнее обращение по имени и отчеству. В деловом обращении важно помнить, что при общении с человеком необходимо время от времени повторять обращение к собеседнику по имени и отчеству: «Да, Людмила Ивановна...», «Простите, Виктор Михайлович...», «Я вас не совсем понимаю, Лариса Ильинична».

К этикетным правилам делового общения относится и уместное использование ты – вы

форм. Выбор обращения на «ты» или на «вы» определяется:

- соотношением социального статуса собеседников;
- степенью их знакомства;
- характером взаимоотношений;
- официальностью – неофициальностью остановки общения.

В деловом общении предпочтительным является обращение на «вы». Даже если в неофициальном общении с коллегами установлено обращение на «ты», в официальной обстановке такое недопустимо. Нередко только в силу своего возраста старший сотрудник считает для себя возможным обращаться к более молодому сотруднику равного с ним статуса на «ты» и по имени, что, конечно же, противоречит правилам делового этикета.

Правила применения этикетных форм обращения на «ты» и на «вы» в обобщенном виде представлены в таблице

Вы	Ты
К незнакомому, малознакомому человеку	К хорошо знакомому человеку
В официальной обстановке общения	В неофициальной обстановке общения
При подчеркнуто вежливом отношении к собеседнику	При дружеском, интимном отношении к собеседнику
К равному и старшему (по возрасту и положению) собеседнику	К равному и младшему (по возрасту и положению) собеседнику

3. Compliment – это слова или выражения, которые содержат незначительное преувеличение реальных качеств человека. Compliments в деловой коммуникации - это один из важных механизмов успешного ее построения, а соответственно и достижения коммуникативной цели. Compliments дают возможность человеку ощутить чувство собственной значимости, ценности своего труда, полезности и эффективности своих действий.

Так или иначе, compliments работают на поднятие самооценки, формирование уверенности в себе и укреплении чувства собственного достоинства - все это способствует к расположению собеседника к вам, мотивации его к участию в диалоге, поиске совместных решений, а также принятию вашей позиции.

Механизм работы compliments следующий: человек слышит в свой адрес положительную оценку какого-то его личностного или профессионального качества, он принимает эту оценку за реальность, возникает чувство удовлетворения, затем положительные эмоции от удовлетворения переносятся на того, кто их сказал, и в итоге возникает положительное отношение и притяжение к этому человеку.

Поэтому для деловой коммуникации, комплименты - это ключ к достижению поставленной цели через расположение к себе партнера. Это способствует доброжелательной атмосфере деловой коммуникации, так как через комплименты мы транслируем другому человеку, что видим и замечаем его личностные и профессиональные особенности, ценим их, уважаем.

4. Основные правила комплимента:

- человеку всегда приятно, когда обращают внимание на его внутренние качества;
- когда выделяют скрытые качества человека;
- важна искренность и скромность при высказывании комплимента;
- необходимо быть максимально конкретным;
- комплимент должен всегда строиться на фактической основе;
- комплимент всегда должен быть кратким;
- в комплименте не должно быть назиданий и поучений;
- в комплименте не должно быть двусмысленности;
- комплимент должен учитывать половозрастные особенности адресата;
- комплимент должен быть вызван искренним интересом к адресату;
- когда мы желаем сказать скрытый комплимент, то можно обратиться к адресату по имени и отчеству;
- если ваш деловой партнер женщина, то использование комплиментов в деловом общении является обязательным.

5. При устном приветствии первым приветствует: мужчина - женщину, младший по возрасту – старшего, младший по должности – старшего по должности, проходящий мимо группы – стоящего, входящий в комнату – находящийся в ней, обгоняющий – идущего, руководитель делегации, входящий в зал заседаний – руководителя делегации, находящейся в зале.

6. Во время приветствия рукопожатием женщина первым подает руку мужчине, старший по должности первым приветствует младшего по должности, старший по возрасту – младшего по возрасту, стоящий в группе – проходящего мимо группы, руководитель делегации, находящийся в комнате – руководителя делегации, входящий в комнату.

7. Первым представляется: мужчина – женщине, старший по должности – младшему по должности, стоящий в группе – проходящему мимо группы, находящийся в комнате - входящему в комнату, Когда необходимо познакомиться с незнакомым человеком, лучше всего

воспользоваться услугой общего знакомого. Так, мужчину представляют женщине, младшего по возрасту – старшему, незамужнюю женщину – замужней женщине, холостого мужчину – женатому, младшего по должности – старшему по должности, молодую женщину – более старшей.

Тема: Внешний облик человека.

1. Какова трактовка понятия имиджа.
2. Что представляет собой вербальный имидж?
3. Как создается невербальный, поведенческий имидж?
4. Какие требования предъявляются к деловой одежде женщин?
5. Какие требования предъявляются к деловой одежде мужчин?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике,

привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. Имидж в переводе с английского означает образ, изображение, представление. В современном значении обозначает то впечатление, которое человек производит на окружающих. Образ складывается из того, что и как человек говорит и делает, каков стиль его поведения и обращения с окружающими, какова его внешность, манера и одежда. Имидж формируется и в ходе личных контактов, на основе мнений, которые высказываются о человеке окружающими.

2. Вербальный имидж – мнение, которое рождается на основе устного или письменного общения. На становление позитивного вербального имиджа влияют темп, выразительность, четкость устной речи.

3. Невербальный поведенческий имидж создается на основе изучения и учета воздействия жестикюляции, мимики, положения тела в пространстве. При становлении положительного имиджа необходимо сдерживать то поведение или действие, которые выдают негативные стороны характера.

4. Основной вид мужской одежды – это костюм тройка. В современном мире бизнеса приняты следующие условности: длина полы пиджака доходит до первой фаланги большого пальца опущенной вниз руки; длина рукава до запястья. Цвет костюма – строгий: темно – синий, серый. Одно из «светских» правил гласит, чем темнее цвет тем он аристократичнее. Черный цвет обязателен для деловых приемов.

Допускаются костюмы в полоску, если она не слишком широкая, редкая и контрастная.

Такие костюмы рекомендуется носить мужчинам больших размеров, поскольку полоска создает видимость строгой фигуры.

Пиджак должен быть однобортным или двубортным. В мужском деловом костюме не допускаются элементы спортивного стиля, например накладные карманы, погончики. Пиджаки обычно носят застегнутыми, но нижняя пуговица однобортного пиджака может

быть растегнута, чтобы создать комфортные условия для движения. Двубортные пиджаки должны обязательно застегнуты на все пуговицы.

В современной деловой одежде длина брюк должна доходить до начала или середины каблука.

Рекомендуется носить брючный ремень из натуральной кожи, темного цвета со скромной пряжкой.

Рубашка должна быть из хлопка с добавлением синтетического волокна, и обязательно светлых тонов. Ее цвет должен гармонировать с цветом костюма. Покрой сорочки возможен только строгий, без элементов спортивного и военного стиля, воротник – классический, традиционный. Рукав сорочки на 1 -1,5 см должен «выглядывать» из – под пиджака.

Носовой платок должен быть светлых тонов, недопустимы платки «ковбойской» окраски:

темно – синие, красные, в яркую клетку.

Цвет галстука должен гармонировать с цветом сорочки и костюма. Самым оптимальным является однотонный галстук. Для делового костюма подходит галстук с диагональными полосками цвета, гармонирующего с основным фоном галстука. Желательно, чтобы ширина галстука соответствовала ширине пиджака, а в длину он должен закрывать пряжку брючного ремня.

Обувь предпочтительна черного цвета, на шнурках, с тонкой подошвой. Обувь должна быть начищена до блеска. Носки как правило повторяют цвет обуви, но возможны варианты.

Аксессуары – сумка, визитка, кейс, футляр для очков предпочтительны кожаные, приглушенного цвета.

Запонки и булавки для галстука должны составлять комплект. Их выполняют из золота, серебра, по размеру они не должны быть крупных размеров и вычурными.

Для делового мужчины исключены: серьга в ухе, пирсинг на лице.

Перстень и обручальное кольцо носят на разных руках. Кольцо – перстень должно быть дорогим. Это может кольцо – печатка, либо кольцо с натуральным камнем.

Если человек носит цепочку, то ее не должно быть видно. Ее не следует носить поверх одежды и тем более, если на цепочке висит нательный крест.

5. Женский деловой костюм должен быть любого цвета, однако в деловой одежде не должно быть ярких цветов. Основным видом деловой одежды является костюм: классический пиджак с английским воротником и прямой юбкой. Рекомендуется прямая юбка с разрезом сзади, длина разреза сзади не более 10 см. Длина до колена.

Костюм деловой женщины может быть классической тройкой, и платьем – костюмом. Пиджак может быть однобортным и двубортным. Ткань для костюма подбирают гладкошерстную, но можно использовать ткань с фактурным рисунком или с неяркой узкой полоской.

Высшим шармом считается, если в одежде только два цвета.

Костюм должен дополняться блузкой, по цвету гармонирующей с костюмом. Фасон блузки – классический, т.е. с английским воротником или воротником – стойкой.

В женской деловой одежде исключаются изделия из трикотажа: жилеты, джемперы.

Обувь – классическая лодочка черного цвета из натуральной кожи. Высота каблука зависит от предпочтения женщины (лучше 5 – 6 см). Классическая «лодочка» не предполагает никаких украшений в виде бантов, металлизированных отделок. Босоножки, сандалии и спортивная обувь не допускаются.

Чулки (колготки) только телесного цвета.

Прическа и макияж современной женщины соответствуют моде, но с определенными ограничениями. Например, длина распущенных волос не должна быть ниже линии плеч. Если длинные волосы, то их необходимо заплести в косу или собрать в пучок. Цвет волос

– естественный одного тона, но возможны мягкие оттенки и переходы. Рекомендуется закрашивать седины.

Макияж должен быть едва заметным. Необходимо помнить, что подкрашивать губы, поправлять прическу в общественных местах или за столом не следует.

Маникюр, т.е. содержание рук в порядке, является неотъемлемым элементом хорошего тона. Покрытие ногтей лаком не обязательно, Покрытие ногтей лаком не обязательно, но если покрываются, то предпочтение отдается естественным, пастельным тонам.

Парфюм должен чувствоваться слегка и только при приближении.

Сумка по цвету должна быть соответствовать цвету обуви и обязательно должна быть из кожи.

Носовой платок следует держать в сумочке или кармане. Записная книжка, футляр для очков, папка для визиток должны быть безупречного вкуса и недешевыми.

Украшения в одежде деловой женщины допустимы. Желательно, чтобы украшения составляли комплект, если же украшения не составляют комплект, то необходимо чтобы камни, металл гармонировали друг с другом. Не следует носить длинные висячие серьги.

Тема: Культура телефонного общения.

1. Дайте определение термину телефонный разговор.
2. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед телефонными переговорами?
3. Кто должен первым представиться при телефонном разговоре?
4. Сколько гудков в телефонной трубке следует выждать, прежде чем положить ее на телефонный аппарат?
5. Как следует и как не следует поступать, если вы ошиблись номером?
6. Как поступить, если разговор затягивается, а собеседник не торопится прощаться?
7. В какое время суток звонить по телефону нежелательно?
8. Кто из говорящих по телефону должен заканчивать разговор?
9. Кто из говорящих по телефону должен перезвонить, если разговор прервался?
10. Приведите примеры речевых оборотов, которые препятствуют установлению деловых контактов.
11. Перечислите типы телефонного разговора. Перечислите и дайте характеристику типам телефонного разговора.
12. Перечислите правила ведения телефонного разговора.
13. Назовите правила делового мобильного этикета.
14. В каких ситуациях уместна SMS-переписка, а в каких следует от нее воздержаться

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет

достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. Телефонный разговор - это один из видов устной речи с использованием телефонного аппарата и средств связи — внутренней сети организации или телефонной сети общего пользования, коммутатора или АТС и т. п.

2. При подготовке к деловой беседе по телефону необходимо продумать ответы на следующие вопросы:

- какова цель предстоящего телефонного разговора;
- можно ли обойтись без этого разговора;
- готов ли к обсуждению предполагаемой темы собеседник;
- есть ли уверенность в благополучном исходе разговора;
- какие вопросы необходимо задать;
- какие вопросы может задать собеседник;
- какой исход переговоров желателен;
- какие приемы воздействия на собеседника можно использовать во время делового телефонного разговора;
- как следует вести себя, если ваш собеседник
- решительно возразит, перейдёт на повышенный тон;
- не отреагирует на ваши доводы;
- проявит недоверие к вашим словам, информации.

3. Первым всегда представляется тот, кто звонит. Если на месте нет того абонента, с которым вы хотели связаться, то представляться необязательно. Достаточно будет поздороваться и попросить пригласить к телефону интересующего вас человека.

4. Согласно правилам этикета, количество гудков, которые следует прослушать при звонке, составляет от 4 до 10. Именно такое число гудков позволяет дать абоненту время подойти к телефону и подготовиться к разговору. При этом не стоит допускать, чтобы количество гудков превышало 10, чтобы не отвлекать абонента или окружающих его людей.

5. В случае, если вы ошиблись номером, следует извиниться.

6. Если вы чувствуете, что разговор затягивается и ваш собеседник на «том конце провода» не торопится прощаться, вы должны сами закончить разговор, тактично объяснив ему, что телефон нужен другим сотрудникам. Или сообщить собеседнику, что сейчас вы слишком заняты для долгих бесед и предложить продолжить разговор в более спокойное время.

7. Звонить на дом по служебным делам некорректно. Если все же приходится звонить домой, то рекомендуется это делать после 8 часов утра и до 10 часов вечера.

8. Когда приходит время заканчивать телефонный разговор и прощаться, следуйте правилу: кто первый начал разговор, т. е. кто позвонил, тот и должен его завершить. Лицу, которому позвонили, не следует проявлять нетерпение и всячески «закруглять» беседу.

9. При обрыве связи вновь набирает номер звонивший.

10. Некоторых выражений в деловом разговоре по телефону рекомендуется избегать, так как их использование может помешать эффективной коммуникации. Речевые обороты, которые препятствуют установлению деловых контактов и способны нанести непоправимый ущерб деловому имиджу организации.

1) Сказать в телефонную трубку: «Я не знаю», – значит основательно подорвать доверие к организации. Лучше произнести: «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас».

2) Не стоит в телефонных переговорах сразу заявлять: «Мы не сможем этого сделать». Следует предложить партнеру или клиенту подождать, а тем временем подумать, чем вы можете оказаться ему полезным.

3) Не следует произносить: «Вы должны...», – звонящий ничего не должен. Лучше сказать: «Лучше всего было бы...», «Для вас имеет смысл...».

4) «Подождите секунду, я посмотрю документы...» За секунду нельзя ничего успеть сделать. Лучше сказать своему собеседнику что-либо более правдоподобное, например: «Для того чтобы найти нужную информацию, потребуется две-три минуты. Можете подождать?».

5) Недопустимо высказывать несогласие с собеседником категорично. Слово «нет», сказанное в начале разговора, – помеха на пути к позитивному решению проблемы.

11. Все телефонные разговоры в зависимости от целевой установки можно разделить на следующие типы:

а) наведение справок в различных организациях и предприятиях по служебным вопросам;

б) размещение различного рода заказов по реализации договоренностей и контролю за их исполнением;

в) вызов кого – либо из партнеров и договор о встрече для решения вопроса, представляющего интерес для обеих сторон;

г) передачи информации различного рода: сообщение о предстоящем совещании, деловом разговоре, о предоставлении отчетности, приглашение на собрание, совещание, деловую встречу для решения неотложных дел, просьба о принятии участия в обсуждении вопроса, о выполнении договоренностей;

д) поздравление в зависимости от отношений абонентов и ситуаций: деловые (официальные) – между незнакомыми и малознакомыми людьми, неофициальные (частные), нейтральные – между знакомыми, но равными по положению и возрасту, дружеские – между близкими людьми.

12. Правила ведения телефонного разговора делятся на группы в зависимости от типичной ситуации диалога: вам звонят, вы звоните.

Инициатор телефонного разговора – **собеседник**:

1. Когда у вас раздался телефонный звонок, то трубку необходимо снимать до начала четвертого звонка. Это дает возможность закончить дело, которым вы занимались.

2. Не следует игнорировать телефонные звонки, так как их игнорирование может привести к их накоплению и впоследствии усложнит работу. Даже, если звонок раздался во время совещания, на него следует реагировать. Участникам совещания можно адресовать реплику:

«Извините, я отвечу на звонок!». Недопустимо оставлять звонок без внимания и продолжать разговор, будто его и не было.

3. Отвечая на телефонный разговор, нужно поздороваться и обязательно представиться – назвать структурное подразделение.

4. Если во время звонка Вы заняты разговором по другому телефону, то следует прервать разговор, извиниться перед собеседником, снять трубку, сообщить что вы заняты, и попросить абонента подождать или перезвонить позже. Однако бывают ситуации, когда разговор чрезвычайно важен и вы не можете ответить на второй звонок. В этом случае необходимо дать

соответствующее пояснение собеседнику: «Это звонит второй телефон, но я не могу прервать разговор с вами. Не беспокойтесь, если нужно мне перезвонят позже!»

5. Если телефон звонит во время беседы с посетителем, то нужно извиниться перед ним, прервать разговор, снять трубку, представиться, сообщить что у вас посетитель и договориться о переносе разговора на другое время. Тем самым вы выразите свое уважение пришедшему к вам человеку.

6. Если для подготовки ответа вам надо на некоторое время отойти от телефона, следует обязательно спрятаться у собеседника, сможет ли он подождать или нет.

7. Заканчивает разговор тот, кто звонил – таково требование этикета. Поэтому, завершая

разговор, надо дождаться, когда собеседник попрощается с вами и вы услышите гудки отбоя.

Если по какой – то причине звонок прервался, то перезванивает тот кто звонил.

8. На ошибочный звонок следует вежливо ответить: «Вы ошиблись номером» и положить трубку.

9. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, следует узнать, что ему передать и оставить записку на столе.

Если звоните – Вы:

1. Тщательно подготовьтесь к телефонному разговору: подумайте какова цель звонка, что вы намерены сказать; соберите все необходимые документы, материалы; уточните факты, даты, имена, фамилии, адреса, номера телефонов, которые могут понадобиться; составьте перечень вопросов, которые следует выяснить; запишите основные положения предстоящего разговора, чтобы не упустить важные моменты для диалога.

2. Определите самое оптимальное время для звонка. Считается, что лучшее время для деловых звонков – начало рабочего дня организации с 9.00 до 10.00 утра.

3. Добившись соединения по телефону с нужным абонентом, поздоровайтесь (назовите свое имя, фамилию, должность, место работы), выясните наличие или отсутствие вашего адресата.

Если трубку снял секретарь, поздоровайтесь, представьтесь, кратко изложите причину вашего звонка.

4. Если вы ошибочно «не туда попали», извинитесь, а не вешайте молча трубку.

5. Если человека, которому вы звоните не оказалось на месте, попросите передать ему, что вы звонили, и сообщите, когда и по какому телефону с вами можно связаться.

6. Если предстоит долгий разговор, спросите собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, перенесите разговор на другой день и час, который устраивает обе стороны.

7. Когда у абонента непрерывно занят и до него не удастся дозвониться сразу, а вопрос, который нужно решить не терпит отлагательства, то рекомендуется использовать самый простой способ – набирать нужный номер раз за разом, по возможности без пауз.

8. Считается неэтичным звонить на квартиру после 22 часов вечера и 9 часов утра. Если обстоятельства вынуждают вас сделать это, обязательно попросите извинения и назовите веские причины вашего звонка.

9. Не принято звонить домой незнакомым людям. В случае необходимости такого звонка необходимо объяснить, откуда у вас номер телефона.

10. Добивайтесь того, чтобы ответом на вашу просьбу было «да», или, по крайней мере «нет».

Вас не должно удовлетворять, возможно.

11. Настройтесь положительно и звоните. Сохраняйте этот настрой и доброжелательность на протяжении всего разговора, даже если услышите в ответ «нет».

12. Правила пользования мобильным телефоном:

- Не следует мешать присутствующим своим разговором, по возможности нужно выходить в другую комнату.
- Необходимо говорить тихо. Если плохо слышно, целесообразно проверить громкость своего аппарата.
- Нарушением этикета считаются звонки во время совещания, переговоров, лекции, концерта, спектакля и т.п.
- При ожидании важного звонка рекомендуется включать беззвучный режим.
- Во многих ситуациях целесообразно использовать автоответчик.
- Неэтично прерывать разговор из-за звонка.
- Следует отключать мобильный телефон в самолетах и других местах, когда подается сигнал «Пожалуйста, отключите телефон».
- Нельзя отвлекаться на звонки, управляя автомобилем.
- Не полагается без разрешения фотографировать кого-либо мобильной камерой. Следует уважать частную жизнь других.
- Неприлично пользоваться чужим телефоном или сообщать его номер без разрешения владельца.

Тема: Деловая беседа.

1. Дайте определение термину «деловая беседа»
2. Перечислите преимущества деловой беседы в сравнении с другими видами речевой коммуникации.
3. Перечислите и охарактеризуйте функции деловой беседы.
4. Охарактеризуйте виды деловых бесед.
5. Перечислите правила этикета при проведении деловой беседы.
6. Что способствует успешному проведению основной части деловой беседы?
7. Какие приемы запрещается использовать во время деловой беседы?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно

составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка, но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Эталон ответов:

1. Деловая беседа — это межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определённых деловых проблем или установления деловых отношений.

2. В сравнении с другими видами речевой коммуникации деловая беседа обладает следующими преимуществами:

- быстротой реагирования на высказывания собеседников, способствующей достижению целей общения;
- повышением компетентности участников делового общения благодаря учету, критической проверке и оценке мнений, предложений и идей, возражений и критических замечаний, высказанных в беседе;
- возможностью более гибкого, дифференцированного подхода к предмету обсуждения и понимания контекста проведения беседы, а также целей каждой из сторон.

4. По характеру обстановки, в которой обсуждаются те или иные вопросы, деловые беседы бывают официальные и без соблюдения официальных правил и формальностей. То есть деловые беседы могут проводиться в кабинете, на рабочем месте, в столовой, ресторане, во время прогулки, дружеского застолья и т.п.

По характеру обсуждаемых вопросов можно выделить следующие виды:

- кадровые (прием на работу, увольнение, перемещение по должности)
- дисциплинарные (связаны с нарушением трудовой дисциплины, уклонением от служебных обязанностей);
- организационные (определяют технологию выполнения задания);
- творческие (посвящены выработке концепции того или иного проекта и т.д.)

Проблемные и дисциплинарные беседы вызваны к жизни возникновением сбоев в деятельности сотрудника, необходимостью критической оценки его работы и фактами нарушения дисциплины.

Беседа при приеме на работу носит характер «приемного интервью» - основная цель которого оценить деловые качества поступающего на работу. В сущности, оно сводится к

нескольким базовым вопросам и соответствующим ответам на них. Форма вопросов может варьироваться, но их содержание направлено на получение информации, которую можно сгруппировать в следующие блоки:

- что представляет собой человек, обратившийся с заявлением о приеме на работу;
- почему он ищет работу;
- каковы его сильные и слабые стороны;
- каковы его взгляды на эффективное руководство (иначе говоря, каково его представление о хорошем начальнике);
- что он считает наиболее весомыми своими достижениями;
- на какую зарплату он рассчитывает.

В свою очередь, от соискателя также ожидают вопросов. Более того, по ним судят о таких его личностных качествах как самообладание, целеустремленность, коммуникативный стиль и др. Поступающему на работу рекомендуется выяснить следующее:

- является ли рабочее место новым или вакантным;
- почему возникла необходимость кадрового обновления;
- причины увольнения или перехода на другую работу предшественника;
- кто принимает решение о назначении на должность;
- как примерно будет выглядеть рабочий день;
- в чем конкретно будут заключаться обязанности;
- как и кем будет оцениваться работа;
- возможности для обучения, роста, продвижения;
- дополнительные компенсации (обеды, транспорт, оплачиваемые дни).

Беседа при увольнении с работы имеет две разновидности: ситуация незапланированного, добровольного ухода сотрудника и ситуация, когда работника приходится увольнять или сокращать.

5. Этикет ведения деловой беседы подразумевает выполнение нескольких правил:

- чтобы завязать разговор, найдите тему, интересную как для вас, так и для вашего собеседника;
- во время разговора не опускайте имени собеседника;
- не задавайте собеседнику вопросов, касающихся его возраста, веса, национальности, веры;
- избегайте двусмысленных шуток и непристойных острот;
- если продолжение разговора желательно для вас, задавайте вопросы, ответы на которые позволят собеседнику подробно изложить свои мысли;
- чтобы приблизить затянувшийся разговор к завершению, интересуйтесь только фактами, задавайте конкретные вопросы, на которые можно ответить однозначно «да» либо «нет».

При ведении деловой беседы уметь слушать так же важно, как и уметь хорошо говорить.

Предоставьте собеседнику возможность высказывать все, что хочет. При этом он должен непременно видеть вашу заинтересованность. Нельзя отводить взгляд в сторону, смотрите прямо на своего партнера.

Отвечать нужно искренне, однако предварительно следует хорошо взвесить свои слова. Если позиция вашего партнера отлична от вашей, не стоит нервничать и раздражаться, вставлять собственные негативные замечания по ходу его речи. Но если собеседник говорит нечто схожее с вашей позиции, постарайтесь не проявлять лишних эмоций.

Очень часто беседе мешают телефонные звонки, способные порой свести на нет все достигнутые результаты. Создайте такую обстановку, чтобы телефон ни вас, ни партнера.

Не давайте обещаний, в выполнении которых сомневайтесь.

Каждый, наверное, знает, как неприятно порой отказывать кому – то в просьбе. Отказывая кому – либо, постарайтесь объяснить причину вашего поступка. Можно, к примеру, сказать:

« Подобное решение может принести ущерб нашей компании».

В некоторых случаях в разговоре желательно не касаться определенных тем. Попытка увести беседу в сторону вряд ли даст результат, лучше прямо сослаться на определенные обстоятельства или сообщить, что решения по данному вопросу пока еще не приняты или не же просто не подлежат оглошению. Можно сказать: «Сожалею, но обсуждать в данный момент этот вопрос я не имею права. Очень надеюсь, что вы меня поймете».

6. Для успешной беседы нужно располагать максимумом сведений о своем собеседнике. Спросите себя:

- Что у нас общего?
- Какие у него (собеседника) увлечения?
- Какие излюбленные темы?
- Какие политические убеждения?
- Какие психологические особенности?
- Каково его отношение ко мне, к моей организации?
- Есть ли у него какие-либо особенные предубеждения, запреты?
- В каком он находится положении (независим, испытывает давление со стороны, заинтересован)?
- Готов ли он к обсуждению предлагаемой темы?
- Какой может быть его тактика?
- Каковы его цели?
- Какие вопросы он может задать?

7. Запрещенные приемы во время деловой беседы:

- перебивать партнера;
- негативно оценивать его личность;
- подчеркивать разницу между собой и партнером;
- резко убыстрять темп речи
- избегать пространственной близости и не смотреть на партнера
- пытаться обсуждать вопрос рационально, не обращая внимания на то, что партнер возбужден
- не понимать или не желать понять его психологическое состояние.

Тема: Общение - основа человеческого бытия.

1. Что является основой человеческого бытия?
2. Дайте определение термину «общение».
3. Охарактеризуйте связь и различие между категориями «деятельность» и «общение».
4. Какие функции выполняет общение?
5. Перечислите и охарактеризуйте формы общения.
6. Перечислите и охарактеризуйте виды общения.
7. Назовите стороны общения.
8. Перечислите и охарактеризуйте типы общения

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Основой человеческого бытия является общение.
2. Общение — это форма взаимодействия между людьми или их группами, в котором происходит обмен информацией, опытом, эмоциями, умениями и навыками, а также результатами деятельности.
3. Под деятельностью, в широком смысле слова понимаются любые занятия, труд или работа людей, а также работа какого-либо механизма, сил природы, органа человека.
Деятельность - это специфическая человеческая, регулируемая сознанием активность, порождаемая потребностями и направленная на познание, преобразование внешнего мира и самого человека.
Одна точка зрения отождествляет понятия общение и деятельность. В данном случае общение рассматривается как один из видов деятельности человека в обществе, как «деятельность общения», «коммуникативная деятельность» и т.д.
В ряде теорий существует тенденция к противопоставлению общения и деятельности. Согласно данной точке зрения, общение не рассматривается как вид деятельности, а рассматривается как неперенный атрибут любой человеческой деятельности.
В современной отечественной психологии принимается идея единства общения и деятельности, а не подмена одного другим. Согласно данной точке зрения, общение понимается как самостоятельная и специфическая форма активности человека, но неразрывно связанная с деятельностью. Деятельность считают генетической основой общения: возникнув на основе деятельности, общение превращается в самостоятельный социальный фактор, особую социальную форму активности индивида, предметом которой являются отношения с другими людьми. Такой вывод вытекает из понимания общения как реальности человеческих отношений. Предполагается, что любые формы общения включены в специфические формы совместной деятельности: люди не просто общаются в процессе выполнения ими различных функций, они всегда общаются в некоторой деятельности, «по поводу» этой деятельности.
4. Под функциями общения понимаются те роли или задачи, которые выполняет общение в процессе социального бытия человека.



Помимо перечисленных функций, общение выполняет еще одну важную функцию - функцию социализации, которая заключается в том, что в процессе общения ребенок усваивает социальный опыт, у него формируются навыки взаимодействия в обществе в соответствии с принятыми нормами и правилами.

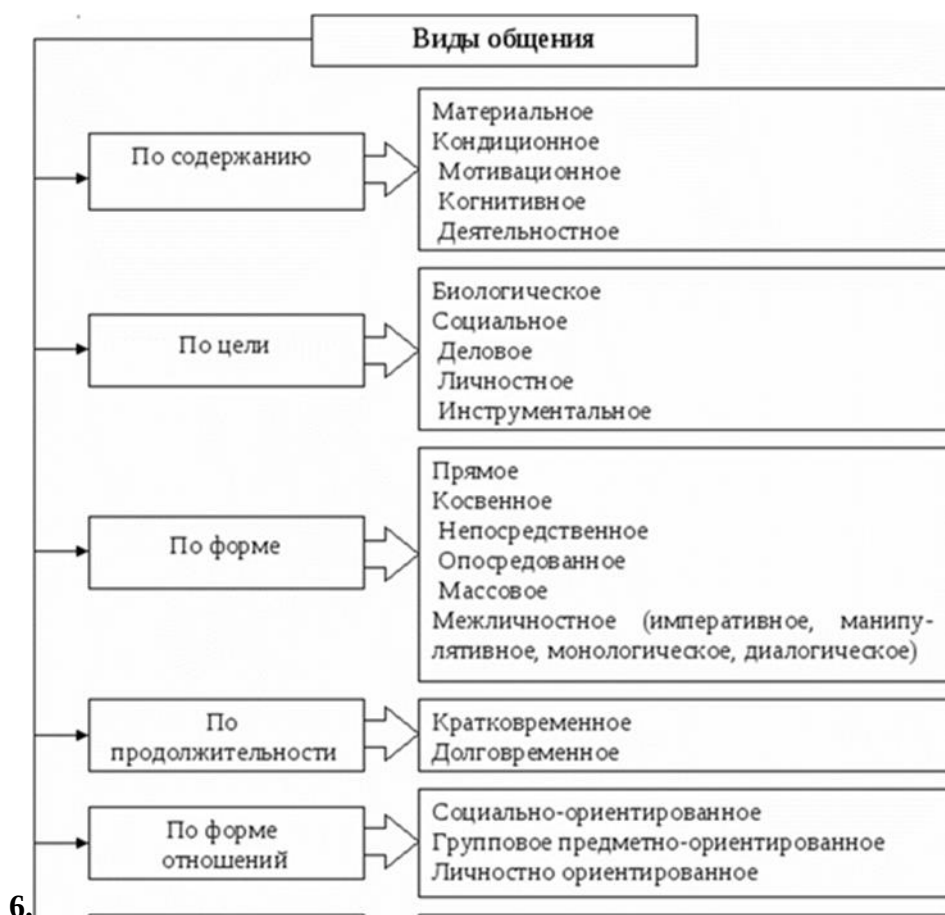
5. Общение разнообразно по своим формам.

Под прямым общением понимают естественный контакт лицом к лицу при помощи вербальных (речевых) и невербальных (жесты, мимика), когда информация лично передается одним из его участников другому.

Косвенное общение характеризуется включением в процесс общения «дополнительного» участника как посредника, через которого происходит передача информации.

Непосредственное общение осуществляется с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и пр. Оно является исторически первой формой общения людей друг с другом.

Опосредованное общение (т.е. посредством чего либо) может рассматриваться как неполный психологический контакт при помощи письменных или технических устройств, затрудняющих или отделяющих во времени получение обратной связи между участниками общения. Это или природные предметы (палка, брошенный камень, след на земле и пр.), или культурные (знаковые системы, записи символов на различных носителях, печать, радио, телевидение, интернет и пр.).



Материальное общение — это обмен предметами или продуктами деятельности.

Кондиционное общение — это обмен психическими или физиологическими состояниями, оказание влияния друг на друга, рассчитанное на то, чтобы привести человека в определенное физическое или психическое состояние.

Мотивационное общение — это обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями.

Когнитивное (познавательное) общение — это обмен знаниями и информацией.

Деятельностное общение — это обмен действиями, операциями, умениями, навыками; мотивационное общение состоит в передаче друг другу определенных побуждений, установок или готовности к действиям в определенном направлении.

Биологическое общение — это общение, необходимое для поддержания, сохранения и развития организма.

Деловое общение — это процесс взаимодействия людей, выполняющих совместные обязанности или включенных в одну и ту же деятельность и служит средством повышения качества этой деятельности.

Личностное общение — это обмен неофициальной информацией, сосредоточенное в основном вокруг психологических проблем человека внутреннего характера, тех интересов и потребностей, которые глубоко и интимно затрагивают личность человека: поиск смысла жизни, определение своего отношения к значимому человеку, к тому, что происходит вокруг, разрешение какого-либо внутреннего конфликта.

Инструментальное общение — это общение, которое не является самоцелью, не стимулируется самостоятельной потребностью, но преследует какую-то иную цель, кроме получения удовлетворения от самого акта общения.

Непосредственное общение (прямое) — это естественное общение, когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи, мимики и жестов.

Косвенное общение — это вид общения, при котором общение осуществляется через других людей, выступающих в качестве посредников.

Непосредственное общение - это естественный контакт «лицом к лицу», при котором информация передается лично одним собеседником другому по принципу: «ты - мне, я - тебе».

Опосредованное общение - это вид общения, реализующийся в таких видах речевой деятельности, как чтение и письмо, при которых в качестве посредника между коммуникантами выступает письменный текст.

Манипулятивное общение определяется как «общение, при котором к партнёру относятся как к средству достижения своих целей».

В такого рода общении человек не признаётся как самоценность, хотя ценными могут признаваться те качества, которые могут быть полезны для достижения чьих - либо корыстных целей. В манипулятивном общении человек, как правило, не уважает достоинства партнёра по общению.

Императивное общение - это подавление, т.е. авторитарная (силовая) форма воздействия на партнера по общению.

Кратковременное общение - это общение в пределах одной темы и отрезка времени в несколько часов.

Долговременное общение - это более-менее устоявшееся взаимодействие в пределах одной или нескольких тем, обмен развернутой информацией о предмете общения.

Социально ориентированное общение – это общение людей как представителей тех или иных групп (национальных, возрастных, профессиональных, статусны (например, руководитель – подчиненный, консультант – клиент, преподаватель – студент)).

Групповое предметно-ориентированное общение – это общение, например, в процессе труда, обучения.

Личностно-ориентированное общение - это вид общения, цели и содержание которого определяются направленностью на познание личности партнера по общению.

7. В общении выделяют три взаимосвязанные стороны:

1. Коммуникативная сторона - состоит в обмене информацией между общающимися индивидами. Средством коммуникативного процесса является речь, а также жесты, мимика, пантомима и др..

2. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами (обмен действиями). Например, нужно согласовать действия, распределить функции или повлиять на настроение, поведение, убеждения собеседника.

3. Перцептивная сторона. Означает процесс восприятия и познания друг друга партнёрами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.

Все три стороны общения тесно переплетаются между собой, органически дополняют друг друга и составляют процесс общения в целом.

8. Диалогическое общение – равноправное субъект – субъектное взаимодействие, имеющее целью взаимное познание, стремление к реализации целей каждого партнера.

Монологическое общение реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой субъект – объектные отношения.

Императивное общение – авторитарная форма взаимодействия с партнером с целью достижения контроля над его поведением, установками, мыслями и принуждения к определенным действиям или решениям. Причем эта цель не завуалирована.

Манипулятивное общение – форма межличностного общения, при которой воздействие партнера по общению осуществляется скрытно для достижения своих намерений.

Тема: Роль восприятия в процессе общения.

1. Что такое социальная перцепция и в чем ее специфика?
2. Назовите факторы, оказывающие влияние на восприятие.

3. Какие механизмы обеспечивают взаимопонимание между общающимися людьми?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Социальная перцепция – процесс восприятия одним человеком другого. Процесс восприятия так называемых социальных объектов, под которыми подразумевались другие люди, социальные группы, большие социальные общности.

2. Выделяют внутренние и внешние факторы, оказывающие стабильное воздействие на восприятие человеком окружения.

Внутренние по отношению к человеку факторы следующие:

- люди быстрее воспринимают знакомые им сигналы, чем незнакомые;
- люди быстрее воспринимают сигналы, по отношению к которым у них есть сильное чувство, как позитивного, так и негативного характера;
- люди по-разному могут воспринимать сигнал в зависимости от того, что предшествовало этому восприятию и какое состояние (потребности и ожидания) они имеют во время восприятия сигнала.

К внешним факторами, влияющим на восприятие человеком действительности, относятся:

- интенсивность передаваемого сигнала (светлое и громкое воспринимается быстрее);
- подвижность сигнала (движущиеся сигналы воспринимаются лучше, чем неподвижные);
- размер (большие объекты воспринимаются проще, чем маленькие);
- состояние окружения, в котором находится человек (формы, цвета, звуки и т.п.).

3. Механизмы социальной перцепции - это способы, посредством которых люди интерпретируют действия, понимают и оценивают другого человека в процессе общения.

Механизмы восприятия предполагают сложную работу головного мозга по созданию целостного образа партнера по общению. В психологические механизмы восприятия входят узнавание образа, его сопоставление с памятью, осмысление и понимание. Все это берется из прошлого опыта человека.



К механизмам познания себя в процессе общения относится социальная рефлексия.

Социальная рефлексия - способ самопознания, в основе которого лежит способность человека представлять себе то, как он воспринимается партнером по общению.

Иначе говоря, это понимание того, насколько другой человек знает меня.

Универсальным механизмом интерпретации мотивов и причин поступков другого человека в процессе общения является *каузальная атрибуция*.

Каузальная атрибуция – это механизм интерпретации поступков и чувств другого человека (выяснение причин поведения).

Тема: Общение как коммуникация.

1. Перечислите основные элементы коммуникации и дайте им характеристику.
2. Назовите средства вербального общения.
3. Дайте понятие невербальному общению.
4. Перечислите функции вербального и невербального общения.
5. Перечислите виды невербальных средств общения.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Основными компонентами коммуникации являются:
 1. Субъекты коммуникационного процесса - отправитель и получатель сообщения (коммуникатор и реципиент).
 2. Предмет коммуникации (какое-то явление, событие и т.п.) и отражающее его сообщение (статья, радиопередача, телевизионный сюжет и т.д.).

3. *Средства коммуникации* - код, используемый для передачи в знаковой форме (слова, картинки, ноты и т. д.).

4. *Каналы коммуникации* по которым передается сообщение от коммутатора к реципиенту (письмо, телефон, радио, телеграф и т.д.), делятся на: а) средства массовой коммуникации пресса, радио, телевидение, информационные и рекламные агентства и т.д.;

б) межличностную коммуникацию - непосредственный личностный обмен сообщениями между источником и получателем.

5. *Эффект коммуникации* - последствия коммуникации, выраженные в изменении внутреннего состояния субъектов коммуникационного процесса, в их взаимоотношениях или в их действиях.

В самом общем виде коммуникационный процесс можно описать следующим образом:



2. Вербальное общение — это обмен информацией между людьми с помощью устной и письменной речи.

3. Средства вербального общения — это все виды общения, в которых так или иначе присутствует слово: устная, письменная речь, язык жестов.

4. Невербальная коммуникация — это передача информации с помощью «языка тела», а не слов: посредством взгляда, жеста или прикосновения.

5. Виды невербальных средств общения:

визуальные – кинесика (движение рук, головы ног, туловища, походка), поза (осанка, посадка головы), проксемика (организация пространства и времени), выражение лица и глаз, визуальные контакты, кожные реакции (потение, покраснение, побледнение), внешние признаки (пол, возраст, особенности внешности, одежда, прическа);

акустические – паралингвистические (качества голоса, его диапазон, тональность), экстралингвистические (паузы, смех, кашель, вздохи);

тактильные – прикосновение, пожатие руки, объятия, поцелуи;

ольфакторные (приятные и неприятные запахи окружающей среды, естественный и искусственный запах человека).

Тема: Основы психологии производственных отношений.

1. Дайте определение термину темперамент.

2. Перечислите и охарактеризуйте известные вам типы темпераментов.

3. Дайте определение термину характер, акцентуации характера.

4. Расскажите о том, как проявляются индивидуально-психологические особенности личности в деловом общении.

5. Дайте определение термину воля, и какова ее основа.

6. Какие приемы способствуют формированию волевых качеств личности
7. Одним из проявлений воли является выдержка человека. Может ли в вашей деятельности проявиться несдержанность? Если да то, что вы сделаете для ее преодоления?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Темперамент - это совокупность врождённых качеств человека, определяющих динамику его психологической деятельности. Он влияет на скорость возникновения психических процессов (например, скорость восприятия, быстрота мышления, длительность сосредоточения внимания), их устойчивость и интенсивность.

2. Сангвиники — это энергичные экстраверты, которые любят быть в центре внимания и легко находят контакт с людьми, но обладают низкой чувствительностью.

Они обычно активно жестикулируют, быстро двигаются и громко смеются. Основная отрицательная черта такого темперамента — импульсивность.

Сангвиники обладают высоким темпом реакции, пластичностью, гибкостью мышления — они быстро переключают внимание, меняют интересы. При этом их легко дисциплинировать из-за сбалансированной реактивности и активности (оба параметра в равной степени высоки).

Холерики — это целеустремлённые и напористые люди, которые предпочитают занимать ведущую роль во всех сферах жизни. Как и сангвиники, они малочувствительны, но при этом у них высокий уровень реактивности, поэтому они импульсивны, несдержанны, вспыльчивы.

Флегматики — интровертивные, малоэмоциональные люди. Вызвать чувства у них может только что-то очень впечатляющее. Они надёжные и терпеливые партнёры и предпочитают уютную рутину острым ощущениям. Не любят открытые конфликты и из-за этого иногда не могут проявить себя, например на работе, и упускают хорошие возможности.

Меланхолики — люди с повышенной чувствительностью, которых может довести до слёз даже что-то незначительное. Они быстро утомляются, часто не уверены в себе, не любят быть в центре внимания, при этом общаются с другими людьми бережно и тактично.

3. Характер — это совокупность индивидуальных психических свойств человека, определяющих особенности отношений и поведения личности

4. Сангвиники – это люди с быстротой и живостью движений, богатством мимики, быстрым темпом речи. Сангвиники - очень общительны. Легко вступают в контакты. Они, как правило, легко и быстро приспосабливаются к новой обстановке, стремятся к частой смене впечатлений, легко и быстро отзываются на окружающие события. Умеют увлекать других. Сангвиник - очень общительная и увлеченная личность. Он уходит от конфликта, сложную конфликтную ситуацию переводит в шутку. Они умеют найти общий язык с любым человеком, причем, делают это легко и непринужденно. Сангвиник незаменим в работе с клиентами и посетителями.

С сангвиником в общении очень легко. Под него не нужно подстраиваться, скорее всего, он сам подстроится под тебя. Однако в общении бывает поверхностен и легкомыслен, что нельзя назвать плюсом.

Правила общения с сангвиником:

1. Сангвиник любит дарить свою улыбку всем и сразу, так что даже не думайте о праве собственности на эту улыбку.
2. Будьте готовы к его желанию беспрестанно очаровывать всех вокруг.
3. Сангвиник не терпит равнодушия и скуки, так что ни в коем случае нельзя злоупотреблять его добротой и миролюбием.
4. Сангвиник — человек поверхностный, можете и не пытаться добиться от него сильной эмоциональной вовлеченности.

Флегматик очень пассивен в общении. Флегматик отличается постоянством общения с одними и теми же людьми, даже если поссориться с ними, даже если эти люди обидят его.

Однако не следует думать, что он такой всепрощающий, совершенно безопасный в общении человек. Подобно конденсатору, он долго впитывает в себя, накапливает энергию неудовольствий, но когда она достигает определённого предела, критической величины, неминуем сильный «разряд», нередко весьма неожиданный для его собеседника, по самому казалось бы незначительному поводу.

Холерики по природе общительны, легко идут на контакт. При этом, обожают лидировать и быть везде первыми. Любят подчинять и контролировать окружающих, во всех видят соперников. Стремление к лидерству в сочетании с несдержанностью делает характер этих людей достаточно тяжелым в общении.

Правила общения с холериком:

1. Когда холерик кричит, то он вовсе не кричит.
2. Если во время беседы холерик сделал несколько резких жестов и ударил кулаком по столу, то не беспокойтесь, он так сбрасывает напряжение, накопленное за день.
3. Холерики не понимают намеков и полутонов, если вам от них что-то нужно, то лучше прямо говорить о желании. Многословные выступления, напротив, лишат измученных холериков последнего терпения и просто приводят в ярость.
4. Холерик практически не способен врать и окружающим обмана он не простит.
5. Он не может долго сидеть на одном месте и выполнять рутинную работу, так что вам остается только смириться. Холерик всегда будет раздраженно реагировать на медлительность, опоздания и однообразие.
6. Если в вас и вашем поведении холерика устраивает всё, то он без промедлений направит свою энергию на достижение ваших с ним общих целей.

Люди, относящиеся к меланхоликам, довольно часто кажутся окружающим странными и загадочными. Меланхолик редко выражает чувства и эмоции, он переживает все в себе. Однако обидеть и ранить такого человека настолько легко, что он может полностью прекратить с вами общение, причем взрыва эмоций в такой момент вы не увидите, меланхолик будет выглядеть спокойным и уравновешенным.

Главное, что надо сделать в общении с людьми такого типа – попытаться понять их внутреннее состояние и поведение. Если вы достаточно эмоциональны, то сделать это будет очень сложно.

Во-первых, при общении всегда помните о сохранении определенной дистанции. Никогда не задавайте лишних вопросов, на которые человек не хочет отвечать, не комментируйте действия меланхолика – это может его обидеть.

Во-вторых, вам надо постараться следить практически за каждым своим словом и поведением. Не делайте необдуманных поступков или компрометирующих действий. Например, если вы будете активно смотреть по сторонам или бросать взгляды на стрелки часов во время разговора с меланхоликом, то человек может на вас обидеться, увидев в вашем поведении отсутствие интереса к его персоне. То же самое касается и двусмысленных фраз. Меланхолик может понять такие слова в соответствии с особенностями своего характера, что также вызовет обиду в вашу сторону.

Третий момент – разговаривать с меланхоликом надо также по-особенному. Если вы будете слишком часто отходить от темы, то вызовете у человека лишь стремление к одиночеству. Речь ваша должна быть максимально понятной и конкретной. Старайтесь говорить только по существу вопроса.

Правила общения с меланхоликом

1. Поддерживайте и воодушевляйте меланхолика, когда он переживает свою очередную «чёрную полосу» и занимается углубленным самобичеванием.
2. Делайте комплименты, хвалите и подбадривайте его – это очень полезно в данном случае.
3. Сохраняйте спокойствие во всех ситуациях, чтобы не подпитывать и без того раскрученную тревожность меланхолика. Ваше самообладание поддержит его и заставит пересмотреть отношение к ситуации.
4. Будьте инициатором общения. Меланхолики застенчивы и время для них течет очень медленно, поэтому вы можете не дожидаться «созревания». Сделайте первый шаг – и меланхолик будет вам благодарен.
5. Проявляйте деликатность. Меланхолик время от времени должен побыть в уединении для восстановления сил. Не стремитесь во что бы то ни стало вытащить его из скорлупки даже из самых благих побуждений, иначе он сочтет вас навязчивым.

5. Воля – это способность человека принимать решения на основе мыслительного процесса и направлять свои мысли и действия в соответствии с принятым решением.

6. Приемы формирования воли:

1. Не откладывать дела на потом.
2. Наблюдать за собой
3. Спланировать четкий распорядок дня.
4. Давать себе обещания и выполнять их.
5. Заниматься медитацией.
6. Находить время на тренировки.
7. Иногда позволять себе не делать ничего.

Тема: Основы управления и конфликтологии.

1. Дайте определение термину «конфликт».
2. Назовите основные причины конфликтов.
3. Перечислите и охарактеризуйте виды конфликтов по специфике воздействия на конфликтующие стороны
4. Перечислите и охарактеризуйте виды конфликтов по содержанию.
5. Перечислите и охарактеризуйте виды конфликтов по условиям развития.
6. Перечислите и охарактеризуйте виды конфликтов по способу разрешения.
7. Перечислите и охарактеризуйте виды конфликтов по количеству участников.
8. Перечислите и охарактеризуйте виды конфликтов по сфере.

9. Перечислите и охарактеризуйте виды конфликтов по положению в иерархии
10. Перечислите и охарактеризуйте виды конфликтов по выраженности противостояния.
11. Охарактеризуйте стратегии разрешения конфликтов.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Конфликт - это взаимные отрицательные отношения, возникающие при столкновении желаний, мнений, отягощенные эмоциональным напряжением и «выяснением отношений» между людьми.

Конфликтная ситуация - это возникновение разногласий, т.е. столкновение желаний, мнений, интересов.

Конфликтная ситуация может перерасти в конфликт.

2. Среди огромного множества причин конфликтов, прежде всего, выделяют, так называемые, общие причины, которые проявляются, так или иначе, практически во всех возникающих конфликтах. К ним можно отнести следующие:

- социально-политические и экономические причины связаны с социально-политической и экономической ситуацией в стране;
- социально-демографические причины отражают различия в установках и мотивах людей, обусловленные их полом, возрастом, принадлежностью к этническим группам и др.;
- социально-психологические причины отражают социальнопсихологические явления в социальных группах: взаимоотношения, лидерство, групповые мотивы, коллективные мнения, настроения и т.д.;
- индивидуально-психологические причины отражают индивидуальные психологические особенности личности (способности, темперамент, характер, мотивы и т.п.).

Вторая группа причин называется частными. Эти причины непосредственно связаны с конкретным видом конфликта, например:

- неудовлетворенность условиями деятельности;
- нарушение служебной этики;
- нарушение трудового законодательства;
- ограниченность ресурсов;
- различия в целях, ценностях, средствах достижения целей;
- неудовлетворительные коммуникации

3. По специфике воздействия на конфликтующие стороны конфликты бывают:

1. Конструктивные конфликты - противостояние такого типа приводит к разрешению конфликта, устранению его причины, развитию обоих участников, улучшению взаимоотношений между ними.

2. Деструктивные конфликты такие конфликты ухудшают взаимоотношения между участниками, негативно отражаются на психическом и физическом здоровье каждой из сторон. Проблема при этом остается нерешенной.

Пример: родители и взрослые дети живут в одном доме, часто ссорятся. Если дети съедут, то взаимоотношения наладятся, появится взаимопонимание, так как люди не будут надоедать друг другу и спорить по бытовым вопросам. Если же два поколения так и останутся под одной крышей, то споры о том, как нужно жить и вести хозяйство, будут разгораться снова и снова. В первом случае описано конструктивное разрешение и ведение конфликта, во втором – деструктивное.

4. По содержанию конфликты бывают:

- реалистические конфликты - в их основе лежит вполне измеримая и очевидная нехватка ресурсов, неудовлетворенность актуальной потребности одной из сторон и т.д.

- нереалистические конфликты - это конфликты ради конфликтов. Одна или обе стороны выдумывают проблемы и причины на ровном месте, чтобы выпустить свой негатив.

Простой пример реалистического конфликта: в общественном транспорте нет свободных мест, бабушка начала конфликтовать с молодым человеком, который отказался уступить ей место.

Простой пример нереалистического конфликта: в общественном месте есть свободные места, но бабушка требует, чтобы молодой человек уступил ей именно свое место.

5. По условиям развития конфликты бывают:

- внутренние конфликты – это когда противоречащие стороны находятся внутри какой-то структуры, системы, группы.

- внешние – когда конфликтующие стороны относятся к разным структурам, группам, системам.

- антагонистические конфликты возникают между социальными группами, которые категорично настроены друг против друга.

6. По способу разрешения конфликты бывают:

- насильственные конфликты - одна из сторон оказывается полностью разрушенной или добровольно выходит из конфликта, сдается.

- ненасильственные конфликты - обе стороны активно взаимодействуют, стараются максимально удовлетворить потребности и цели каждой из них.

7. По количеству участников конфликты бывают: внутриличностный (конфликт с самим собой, внутренние противоречия); межличностный (конфликт одного человека с другим); конфликт между личностью и группой; конфликт между группами.

8. По сфере конфликты бывают: политические, экономические, социальные, организационные.

9. По положению в иерархии конфликты бывают: вертикальные (один из участников имеет большие возможности и большую власть); горизонтальные (оба участника наделены равными правами, возможностями и властью).

10. По выраженности противостояния конфликты бывают: скрытые (напряжение ощущается, иногда участники косвенно портят друг другу жизнь); открытые (недовольство выражено прямо, участники предпринимают активные действия).

11. В психологии принято выделять следующие стратегии:

- соперничество. Победа важнее, чем разрешение конфликта. Такая стратегия предполагает полную победу одной из сторон.

- уклонение. Участник занимает позицию жертвы, отказывается обсуждать что-либо, предпринимать какие-то действия. Окружающие помогают, жалеют жертву, но конфликт так и остается неразрешенным.

- компромисс. Оба участника идут на уступки, чтобы удовлетворить как можно больше потребностей друг друга. Однако конфликт все равно остается неразрешенным, недовольство сохраняется.

- приспособление. Цель – сохранение хороших отношений. Человек готов пожертвовать чем-то, чтобы с ним продолжали дружить. При таком подходе мелкие конфликты могут разрешиться сами собой, но при серьезных противоречиях это только усугубит ситуацию.

- сотрудничество. Цель – устранение причины конфликта, разрешение проблемы. Оба участника много общаются, выражают свои потребности и желания, выслушивают оппонента, заинтересованы в том, чтобы обоим было максимально хорошо.

Раздел 4. Культура общения в профессиональной среде.

Тема 15. Профессиональная коммуникация.

1. Дайте определение термину профессиональное общение.
2. Назовите основную цель профессионального общения.
3. В чем отличие профессионального общения от других видов общения?
4. Перечислите этапы профессионального общения.
5. Перечислите правила профессиональной коммуникации.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Профессиональное общение — это процесс взаимодействия субъектов как носителей профессионального опыта в целях обмена информацией и достижения согласия в деловой, производственной сфере.

2. Основная цель профессионального общения состоит в выработке и реализации эффективной стратегии взаимодействия и построения отношений, приводящих к успешному осуществлению профессиональной деятельности.

3. В отличие от повседневного, бытового, профессиональное общение более нормативно организовано, культурно регламентировано и часто носит вынужденный характер.

4. Этапы профессионального общения:

- установление контакта;
- ориентация в ситуации;
- обсуждение;
- решение задач;
- завершение контакта.

5. Правила профессионального общения:

1) Нацеленность на взаимопонимание. Деловое общение имеет целью нахождение компромисса. Принято быть готовым, открытым к восприятию и обмену информацией с партнером. Неэтично провоцировалось собеседника на конфликт или избегать контакта. Внимание, уважение и заинтересованность в речи собеседника выражается во взгляде, жестах, умении выслушать не перебивая.

2) Речь должна быть четкой, разборчивой, неторопливой и немонотонной. В целом следует избегать любых крайностей в речи. Когда человек говорит слишком тихо, невнятно, быстро или, наоборот, слишком медленно, его речь тяжело воспринимается, становится непонятной и неприятной.

К тому же, если субъект говорит в меру громко и предельно четко, у его партнеров складывается представление, что он зрелая личность и уверенный в себе человек.

Речь должна быть составлена, а лучше записана. Деловые люди перед началом разговора отмечают для себя темы и вопросы, которые требуют обсуждения. Доклад или публичное выступление строится по плану, расписываются вступление, основная часть и заключительные выводы, итоги.

3) Умение задавать как открытые, так и закрытые вопросы. От того, как прозвучит вопрос, будет зависеть ответ. Если вопрос предполагает ответ «да» или «нет», собеседнику придется ответить четко, если вопрос останется открытым, у него будет возможность высказать свою точку зрения. Следует избегать слишком прямых, нетактичных вопросов. 4) Неприемлемость длинных фраз и сложносоставных предложений. Короткие содержательные фразы экономят время и упрощают восприятие информации. Соблюдение всех принципов и правил может показаться проблематичным, но трудности преодолеваются работой над собой. Умение общаться в бизнес-среде приходит с опытом делового взаимодействия

Тема: Техники и приемы общения.

1. Дайте определение термину «слушание».
2. Перечислите и охарактеризуйте виды слушания.
3. Опишите процесс эффективного слушания.
4. Охарактеризуйте процесс толерантности в процессе общения.
5. Перечислите известные Вам приемы общения.

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при воспроизведении изученного материала.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Слушание – это рецептивный вид речевой деятельности, при помощи которого реализуется процесс приема и последующей переработки речевого сообщения на основе функционирования слухового анализатора.

2. Существует два вида слушания: нерефлексивное и рефлексивное.

1. Нерефлексивное слушание представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.

При неререфлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается невербально и простейшими фразами, например: «Да», «понимаю», «угу», «почему» и т.д. Нерефлексивное слушание единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным.

Нерефлексивное слушание уместно в следующих случаях:

- если собеседник хочет высказать свою точку зрения;
- если собеседник говорит о своих проблемах;
- в напряженных ситуациях;
- при разговоре с вышестоящим по должности (если, например, вас критикует начальник).

Нерефлексивное слушание применяется, в основном, для недискуссионных разговоров, либо при угрозе возникновения конфликтной ситуации. Особенно важно умение слушать для руководителей. Исследования показывают, что в тех фирмах, в которых руководитель способен выслушать своих подчиненных, производительность труда намного выше, чем в фирмах, руководитель которых красиво говорит, но не умеет слушать

Рефлексивное слушание - вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого,

расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

Рефлексивное слушание использует следующие приемы поддержки собеседника:

- выяснение, уточнение: «я не понял», «повторите еще раз...», «что вы имеете в виду?», «не могли бы Вы объяснить?»
- парафраз, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли: «вы считаете, что...», «другими словами...»;
- отражение чувств: «Мне кажется, Вы чувствуете...», «Понимаю, Вы сейчас разгневаны...»;
- побуждение: «ну и...», «что дальше...»;
- продолжение, то есть вклинивание в фразу собеседника и окончание ее своими словами, либо подсказывание

слов;

- оценки: «ваше предложение заманчиво», «мне не нравится»;

- резюмирование: «Итак, Вы считаете...», «Ваши слова означают...», «Другими словами...».

3. Процесс эффективного слушания состоит из трех этапов:

Название этапа	Цель этапа	Способы поддержки собеседника
1. Информационный	Дать собеседнику высказать свою точку зрения	Поддакивание, побуждение, невербальная поддержка
2. Уяснение	Убедиться, что вы правильно его поняли	Выяснение, парафраз, отражение чувств
3. Завершающий	Добиться совместного решения	Оценки, продолжение, резюмирование

Если целью беседы является принятие решения, используйте рефлексивное слушание.

В деловой беседе применяются следующие правила эффективного слушания:

1. Будьте внимательны и показывайте собеседнику, что вы внимательны.

2. Старайтесь сосредоточиться не только на смысле сказанного собеседником, но и на истинном сообщении, которое чаще всего бывает скрыто.

3. Слушайте, не перебивая, дайте собеседнику выговориться.

4. Не торопитесь с оценками и выводами, сначала удостоверьтесь, что именно имел в виду ваш собеседник.

5. Избегайте говорить собеседнику «Я Вас понимаю», поскольку эта фраза воспринимается почти всегда негативно, лучше всего прямо указать ту эмоцию или чувство, которое испытывает Ваш собеседник (за это вам будут благодарны).

6. Если ваш собеседник проявляет излишнюю эмоциональность, слушайте только смысл сказанного, сами не поддавайтесь под власть эмоций, иначе о принятом в таком состоянии решении вы будете долго жалеть.

7. Отвечая на вопрос, удостоверьтесь, что конкретно хочет узнать собеседник, иначе вы можете дать излишнюю или ненужную информацию.

4. Толерантность в общении - позиция личности зрелой, самостоятельной, имеющей собственные ценности и интересы, готовой их защищать и одновременно с уважением относящейся к позициям и ценностям других людей. Толерантный человек хорошо знает себя и признает других, замечая их раньше, чем об этом попросят.

Понимание толерантности достигается путем сравнения ее с интолерантностью - нетерпимостью.

Проявлениями нетерпимости являются:

- предубеждения, предрассудки, негативные стереотипы (мнение о человеке как о представителе определенной группы - представителе иной культуры, национальности, расы, пола, религии и т.д.) - национализм, шовинизм, расизм;

- насилие в поступках и в речи - преследования, запугивания, угрозы; репрессии; геноцид; оскорбления, насмешки, ярлыки, прозвища;

- экстремизм во взглядах и поступках - терроризм, фашизм, осквернение религиозных и культурных символов;

- эксплуатация;

- дискриминация, изоляция в обществе - по половому признаку, мигрантофобия

Основные критерии толерантности:

- позиция на равных и учет интересов другого;
- отказ от насилия;
- осознанное отношение к себе, к другому, к обществу;

- подчинение правилам, законам (не по принуждению, а по доброй воле);
- позитивные цели (нацеленные на результат и выраженные позитивной лексикой);
- способность сохранять внутреннюю устойчивость, равновесие в трудных ситуациях;
- способность личностного выбора.

5. В деловых и обычных коммуникациях необходимо исключать несколько типичных ошибок слушания. Среди них можно выделить:

- Перебивание партнера по общению в процессе беседы (многие люди перебивают друг друга неосознанно, управленцы часто перебивают подчиненных, а мужчины – женщин);
- Поспешные выводы, заставляющие партнера по диалогу занять оборонительную позицию

(это сразу возводит преграды для конструктивного диалога);

- Поспешные возражения, возникающие в случае несогласия с высказываниями говорящего

человека. Часто человек не слушает, а в мыслях формулирует возражение, ожидая своей очереди высказаться. Далее он увлекается обоснованием своей точки зрения, не замечая, что партнер пытался сказать то же самое;

- Непрошенные советы, которые часто дают те, кто не способен оказать реальную помощь

(здесь важно определить желание собеседника: совместные размышления или получение конкретной помощи).

Тема: Барьеры в общении.

1. Дайте определение термину барьер в общении.
2. Перечислите барьеры понимания и восприятия и охарактеризуйте их.
3. Приведите примеры психологических защит.
4. Назовите и охарактеризуйте барьеры взаимодействия.
5. Перечислите и охарактеризуйте барьеры коммуникации.
6. Какие качества характера человека создают проблемы в общении?
7. Расскажите, как преодолеть психологические барьеры в общении?

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) выставляется, если обучающийся демонстрирует: уверенное знание и понимание учебного материала, умение выделять главное в изученном материале.

Оценка «4» (хорошо) выставляется, если обучающийся демонстрирует: знание основного учебного материала, умение выделять главное в изученном материале, но имеются недочёты при **воспроизведении изученного материала**.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне минимальных требований, умение воспроизводить изученный материал, затруднения в ответе на вопросы в измеренной формулировке, но имеется наличие грубой ошибки или нескольких негрубых ошибок при воспроизведении изученного материала.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если обучающийся демонстрирует знание учебного материала на уровне ниже минимальных требований, фрагментарные представления об изучаемом материале, отсутствие умений работать на уровне воспроизведения, затруднения при ответах на стандартные вопросы, наличие нескольких грубых ошибок, большого числа негрубых при воспроизведении изученного материала.

Эталон ответов:

1. Барьер общения – это психологический феномен, представляющий собой трудности, которые проявляются в процессе общения коммуникатора и реципиента. Зачастую они

могут стать поводом для конфликта или препятствием для взаимопонимания и взаимодействия.

2. Барьеры понимания и восприятия:

1. Барьер социального статуса. Связанный с социальным положением, чаще всего проявляется в неловкости и страхе перед начальством и представителями вышестоящих должностей.

2. Возрастной. Препятствие к нормальной коммуникации связано с разным опытом и взглядом на жизнь разных поколений. Несмотря на то, что возраст не всегда гарантирует здоровое мышление, в обществе существуют определенные правила поведения во время коммуникации со старшим поколением, которые необходимо соблюдать.

3. Эстетический. Связан со внешним видом собеседника. Например, неряшливость, неухоженность и неопрятность могут повлиять на течение разговора и атмосферу беседы.

Влияние данного фактора очень индивидуально и зависит от личного отношения человека

к внешнему собеседнику.

4. Барьер отрицательных эмоций. Атмосфера общения может испортиться, если один из собеседников чем – то очень расстроен. Необходимо понимать, что иногда нежелание человека

идти на контакт и вести диалог с интересом и вежливым отношением может быть связано не с

непрязнью к собеседнику, а плохим настроением из – за собственных переживаний.

5. Барьер установки. Проблема связана с предубежденностью к собеседнику как представителю какой – либо социальной группы. Подобное отношение вызывает негативные чувства. Барьер кажется непреодолимым; максимально избежать трудностей в общении возможно, если относиться к неприязни как к проявлению невежества, слабости и отсутствию культуры.

6. Психологическая защита. Феномен представляет собой совокупность механизмов психики, действий и способов, направленных на уменьшение или устранение причин, угрожающих целостности и устойчивости человека, его «Я». Нередко внутриличностные противоречия влияют на физиологическую систему организма и могут стать причиной возникновения более серьезных психических нарушений. Механизм психической защиты неосознанно искажает восприятие действительности и способствует созданию более благоприятного ее и собственного образа. В результате такого искажения смягчается противоречие и сглаживается внутренний конфликт.

3. Примеры психологических защит:

- вытеснение направлено на минимизацию отрицательных переживаний за счет удаления из

сознания того, что эти переживания вызывает.

- проекция перенесение чувств, мыслей и желаний на окружающих. Чувствуя вину или стыд, человек проецирует их на других людей. Таким способом он избавляет от переживаний себя, защищает свою психику от травм.

- рационализация защита является попыткой контроля отрицательной или неприемлемой

информации через искажение поведения окружающих или самого себя.

- отрицание механизм бессознательного отказа признать некоторые болезненные аспекты

внешней реальности или субъективных переживаний, очевидные другим людям.

- регрессия возвращение к более ранним типам поведения (чаще всего связанных с детством),

которые показывают раннее психологическое воздействие, инфантилизацию.

4. Барьеры взаимодействия

1. Мотивационный. Препятствия в общении могут возникать если у партнеров разные мотивы вступления в контакт, например: один заинтересован в развитии общего дела, а другого интересует только немедленная прибыль. В таком случае лучше с самого начала выяснить намерения друг друга, согласовать мотивы сотрудничества. Если это не удастся, совместная работа обречена на неудачу.

2. Барьер некомпетентности. Некомпетентность партнера вызывает чувство досады, ощущение потерянного времени. Если партнер совсем не разбирается в проблеме, лучше вежливо «свернуть» разговор; если он владеет вопросом частично, а обратиться больше не к кому, нужно ввести его в курс дела, не подчеркивая при этом свою большую осведомленность.

3. Этический барьер возникает тогда, когда взаимодействию с партнером мешает его нравственная позиция, несовместимая с вашей. Идти ли на компромисс, каждый решает сам, а вот пытаться перевоспитать или стыдить партнера не рекомендуется.

5. Барьеры коммуникации:

1. Семантический. Семантические трудности являются следствием несовпадения тезаурусов людей. В силу того, что каждый человек имеет неповторимый индивидуальный опыт, у него есть своя привычная терминология в лексиконе. Преодолеть барьер возможно при более полном представлении о словарном запасе и привычной терминологии партнера.

2. Логический. Возникает в процессе речевого общения. Основная проблема заложенная в непонимании партнера, связана с особенностями мышления участников разговора. Логический барьер возникает у людей с неодинаковым видом мышления. Преодолеть этот барьер можно одним путем, лишь учитывая особенности партнера и пытаясь понять, как он строит свои умозаключения.

3. Фонетический. Чтобы быть правильно понятым, необходимо говорить громко, разборчиво и внятно.

4. Межязыковой.

6. На возникновение препятствий в коммуникации также влияют личные черты характера собеседника:

1. Недоброжелательность.
2. Отсутствие толерантности и терпимости. подход к собеседнику
4. Отсутствие умения адекватно оценивать свое поведение и речь.
5. Крайний индивидуализм и эгоизм.

7. Необходимо развивать коммуникативные навыки и учиться выступать хорошим рассказчиком и собеседником. Для этого можно использовать приемы привлечения внимания, развивающие ораторское мастерство и правила этичного общения, которые позволят избежать конфликтных ситуаций.

Для этого можно использовать следующие приемы привлечения внимания и общения:

1. Навязывание ритма. Внимание аудитории постоянно колеблется, и если специально не прилагать усилий к тому, чтобы все время его восстанавливать, то оно будет исчезать и переключаться на что – то другое. Этому отвлечению особенно способствует однообразное и однотонное изложение мыслей. Навязывание ритма заключается в постоянном изменении

характеристик голос и речи для того, чтобы задать необходимый ритм разговора. Говоря то громче, то тише, то быстрее, то медленнее, выразительнее и нейтрально, говорящий навязывает

собеседнику свою последовательность переключения внимания и не дает ему возможности

расслабиться и пропустить информацию.

2. Сочувствие. При ярко ощущаемом дискомфорте во время общения желательно попытаться

понять положение собеседника и его личные особенности, которые могли повлиять на диалог.

Иногда человек может активно использовать психологические защиты в общении, которые трудно сразу заметить. Это может оскорбить других участников беседы, хотя причина возникшей проблемы их совершенно не затрагивает. Понимание психологии и использование

правил уважительного общения может помочь избежать ссор и нежелательных дискуссий.

3. Юмор. Если собеседник уверен, что другой участник диалога склонен позитивно реагировать на юмор, он может разрядить напряженную обстановку уместной шуткой или ироничным высказыванием на актуальную тему.

4. Отстранение. Иногда разговор может касаться неприятной или остро воспринимаемой конкретным человеком темы, что вызывает бурные эмоции, лишнюю агрессию, которую нежелательно показывать окружающим. В таком случае рекомендуется использовать прием отстранения, когда необходимо сосредоточиться на какой – либо детали в образе собеседника (например, пуговице, галстук, прическе). Также можно погрузиться в размышления о человеке, его жизни, опыте, семейном положении.

5. Правильные ожидания. Вступая в разговор, необходимо помнить, что беседа может пойти

в неожиданном направлении, а собеседник может оказаться некомпетентным и невежливым.

Устранение личных ожиданий помогает избежать лишних разочарований, а следовательно, негативных эмоций и возникновения барьеров в коммуникации.

Использование приемов привлечения внимания, умение преодолевать коммуникативные барьеры положительно отражается на уверенности в себе и разностороннем развитии в разных областях.

2.2.Задания для промежуточной аттестации

Задания к зачету

Инструкция: Зачет состоит из двух частей. В первой части надо дополнить определения и ответить на вопросы. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Во второй части необходимо отметить положительные и отрицательные стороны в ходе проведения делового совещания и деловой беседы. А также составить телефонный разговор, соблюдая правила этикета, предъявляемые к телефонному разговору.

Часть 1

1 вариант.	2 вариант.
Дополните определение:	
1. Учение, центральной проблемой которого является добро и зло называется...	1. Форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы и правила поведения людей в обществе

	называется ...
2. Общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации называются...	2. Правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством называются ...
3. Процесс обмена информацией и взаимодействия между людьми, основанный на восприятии и понимании друг друга называется ...	3. Передача информации между сотрудниками или коллективами для решения совместных задач и достижения общих целей называется ...
4. Межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений называется ...	4. Контактное по времени, но дистантное в пространстве и опосредованное специальными техническими средствами общение собеседников называется ...
5. Форма организованного, целенаправленного взаимодействия группы заинтересованных лиц посредством обмена мнениями для выработки и принятия решения называется ...	5. Форма делового общения между собеседниками, которые обладают необходимыми полномочиями от своих организаций (учреждений, фирм и т.д.) для установления деловых отношений, заключения договоров, разрешения спорных вопросов или выработки конструктивного подхода к их решению называется ...
Ответьте на вопрос:	
6. Кто считается основателем этики?	6. Кто из ученых впервые использовал термин этики для обозначения науки, которая изучает добродетели?
7. Какой принцип профессиональной этики предполагает признание ценности, неповторимости каждой человеческой личности, утверждения в повседневной деятельности ее прав на жизнь, здоровье, честь и свободу?	7. Какой принцип предполагает доверительное, доброжелательное отношение к коллегам по работе, другим людям?
8. Какое понятие используется для обозначения внешнего, общественного признания профессиональных и личностных заслуг человека, проявляющееся в почитании, славе?	8. Какая характеристика личности профессионала с точки зрения его внутренней ценности, соответствует собственному профессиональному призванию и назначению?
9. Какая ответственность возникает вследствие оказания или неоказания профессиональных услуг третьим лицам на возмездной основе?	9. Какая категория профессиональной этики, выражает помощь и поддержку коллег, основанных на осознании общности профессиональных интересов и выполнении профессионального долга?
10. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». <i>Доброе утро, рекламная компания «Висент»</i>	10. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». <i>Добрый день. Это рекламный центр «Генезис». У телефона Ирина Аникеева. Чем я могу вам помочь?</i>

11. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените, как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». <i>Извините, я работаю в другом отделе, поэтому ничем вам помочь не могу.</i>	11. Прочитайте фразу-ответ на входящий телефонный звонок. Оцените как воспринимает клиент фразу. Если Вы считаете, что фраза положительно воспринимается клиентом, ответьте «положительно», а если отрицательно, то ответьте «отрицательно». <i>К сожалению, Анна еще обедает.</i>
12. Кому адресуется письмо-приглашение с предложением принять участие в семинарах, совещаниях?	12. Кто является автором служебного письма?
13. Что следует сделать сначала Вам (как работнику туристического агентства) при ответе на телефонный звонок?	13. Что следует сделать сначала Вам (как клиенту) сразу после ответа на телефонный звонок в туристическое агентство?
14. Если во время телефонного разговора секретаря с абонентом связь оборвалась. Кто должен перезвонить на звонок?	14. При ответе на телефонный звонок в организации следует снять трубку после звонка (написать количество телефонных гудков)?
15. Как называется отождествление себя с другим человеком?	15. Как называется механизм постижения эмоционального состояния другого человека?
16. Какому виду речи относится следующая характеристика «речь для самого себя»?	16. К какому виду невербальных средств общения относятся следующие характеристики «принятие и непринятие запахов окружающей среды и человека, естественные и искусственные запахи»?
17. Какая функция общения заключается в обмене информацией, мнениями, замыслами и решениями?	17. Какая функция общения заключается в возбуждении в партнере нужных эмоциональных переживаний, а также изменение с его помощью своих переживаний?
18. Кто должен поздороваться первым: стоящий юноша или проходящий мимо старик?	18. Кто входит в общественный транспорт первым? (указать половую принадлежность)
19. В каком конфликте в качестве конфликтующих сторон выступают разные части нашего «Я», которые входят в столкновение?	19. Какой вид конфликта возникает как противостояние двух или более людей, обусловленное разнонаправленными целями, мотивами, позициями, интересами?
20. Как называется специальная область знаний, изучающая конфликт, как социальное явление?	20. Что называют столкновением противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов, или субъектов?

Эталон ответов:

Ответы на задание, где необходимо дополнить определение:	
1. этика	1. мораль
2. социальные нормы	2. правовые нормы

3. общение	3. деловое общение
4. деловая беседа	4. телефонный разговор
5. деловое совещание	5. деловые переговоры
Ответить на задание, где необходимо ответить на вопрос:	
6. Платон	6. Аристотель
7. принцип гуманизма	7. принцип оптимизма
8. профессиональная честь	8. профессиональное достоинство
9. профессиональная ответственность	9. профессиональная солидарность
10. положительно	10. положительно
11. отрицательно	11. отрицательно
12. руководителю организации	12. организация, фирма от которой посылается письмо
13. здравствуйте, фирма ...	13. поздороваться, назвать себя
14. перезванивает тот, кто звонил;	14. первого звонка
15. идентификация;	15. эмпатия
16. внешняя	16. тактильные
17. информационная;	17. эмотивная
18. стоящий юноша	18. женщина
19. внутриличностный	19. межличностный
20. конфликтология	20. конфликтом

Часть 2

Задание 1. Прочитайте данный материал. Отметьте, какие действия ведущего способствуют ходу делового совещания отметьте их знаком «+», а какие – препятствуют «-».

Действия ведущего деловое совещание	Оценка действий ведущего
Четко определить регламент обсуждения тех или иных вопросов.	
Создать доброжелательную атмосферу.	
Найти время для неформального выступления.	
Выражать уважение ко всем выступающим.	
Не допускать перехода на личности.	
Четко определить предмет обсуждения.	
Поддерживать и стимулировать выступающих.	
Перебивать выступающих.	
Навязывать свою точку зрения.	
Не допускать отклонения от обсуждаемых вопросов.	
Публично демонстрировать некомпетентность выступающих.	
Не сдерживать свое раздражение, критикуя выступающих.	
Требовать от выступающих открытого признания их ошибок.	
Свободно пользоваться критическими замечаниями.	
Внимательно выслушивать выступающих.	
Поддерживать визуальный контакт.	
Завершать совещание в точно назначенное время.	

Эталон ответов:

Действия ведущего деловое совещание	Оценка действий ведущего
Четко определить регламент обсуждения тех или иных вопросов.	+
Создать доброжелательную атмосферу.	+
Найти время для неформального выступления.	-
Выражать уважение ко всем выступающим.	+
Не допускать перехода на личности.	-
Четко определить предмет обсуждения.	+
Поддерживать и стимулировать выступающих.	+
Перебивать выступающих.	-
Навязывать свою точку зрения.	-
Не допускать отклонения от обсуждаемых вопросов.	-
Публично демонстрировать некомпетентность выступающих.	-
Не сдерживать свое раздражение, критикуя выступающих.	-
Требовать от выступающих открытого признания их ошибок.	+
Свободно пользоваться критическими замечаниями.	-
Внимательно выслушивать выступающих.	+
Поддерживать визуальный контакт.	+
Завершать совещание в точно назначенное время.	+

Задание 2. Составьте телефонный разговор, в котором клиенту необходимо предложить новую услугу рекламного агентства, соблюдая правила этикета предъявляемые к телефонному разговору.

Часть 2. 2 вариант.

Задание 1. Прочитайте данный материал. Какие из названных речевых действий способствуют успеху деловой беседы (отметьте их знаком «+»), а какие мешают ему (отметьте их знаком «-»).

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
Избегать извинений.	
Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки.	
Делать преждевременные выводы.	
Давать непрошенные советы.	
Перебивать собеседника.	
Превращать беседу в монолог.	
Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию.	
Исключить бестактность и неуважение к партнеру.	

Вести разговор в назидательном, поучительном тоне.	
Проявлять терпение и доброжелательность.	
Резко обрывать беседу.	
В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	
Вторгаться в личную жизнь партнера.	
Благодарить партнеров за беседу.	
Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.	
Давать собеседнику преимущество в разговоре.	
Сохранять ровный тон в процессе беседы.	
Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	

Эталон ответов:

Речевые действия участников деловой беседы	Оценка этих действий
Избегать извинений.	+
Говорить теплые слова, улыбаться, не отказываться от шутки.	+
Делать преждевременные выводы.	-
Давать непрошенные советы.	-
Перебивать собеседника.	-
Превращать беседу в монолог.	-
Уметь подбирать нужные слова, ориентируясь на собеседника и ситуацию.	+
Исключить бестактность и неуважение к партнеру.	-
Вести разговор в назидательном, поучительном тоне.	-
Проявлять терпение и доброжелательность.	+
Резко обрывать беседу.	-
В беседе учитывать психологическое состояние партнера и психологический тип его личности.	+
Вторгаться в личную жизнь партнера.	-
Благодарить партнеров за беседу.	+
Выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.	+
Давать собеседнику преимущество в разговоре.	+
Сохранять ровный тон в процессе беседы.	+
Говорить о партнере в третьем лице (в его присутствии).	-

Задание 2. Составьте телефонный разговор, в котором рекламный агент предлагает услуги своему новому потенциальному клиенту, соблюдая правила этикета предъявляемые к телефонному разговору.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания – учебный кабинет.
2. Максимальное время выполнения задания: 80 мин.

Критерии оценки части 1:

За правильный ответ на вопросы выставляется положительная оценка – 1 балл.

За неправильный ответ на вопросы выставляется отрицательная оценка – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки
	вербальный аналог
70:100	зачтено
менее 70	не зачтено

Критерии оценки части 2:

Зачет считается сданным в том случае, если обучающийся верно выполнил задание 1 (выделил положительные и отрицательные стороны при ведении деловой беседы и делового совещания) и выполнил задание 2 (составил телефонный разговор, согласно условию задания).

Критерии оценки части 1 и части 2:

Зачет считается сданным, если обучающийся дал 20- 14 правильных заданий на задания части 1 и выполнил верно задание 1,2 части 2.

Зачет считается сданным, если обучающийся дал менее 14 правильных заданий на задания части 1 и не выполнил верно задание 1,2 части 2.