

Документ подписан квалифицированной электронной подписью

Сертификат: A234055A0070B1609A42A42132C555EA3A

Владелец: "АНО ВО "РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ": AI

Действителен: с 23.05.2024 по 23.08.2025

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
КОЛЛЕДЖ**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

учебной дисциплины

ОП.01. ДЕЛОВАЯ КУЛЬТУРА

для специальности среднего профессионального образования
программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих

46.01.03 Делопроизводитель

на базе среднего общего образования

Москва 2024

Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по профессии 46.01.03 Делопроизводитель, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 14 ноября 2023 г. № 857, и учебного плана программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 46.01.03 Делопроизводитель.

Одобен предметной (цикловой) комиссией по специальности:
Делопроизводитель

Протокол № 01 от «15» января 2024 г.

Председатель ПЦК: _____ / Санджарыкова К.В.

Заместитель директора по УМР:  / Козловская О.В.

Составитель (автор): Ткачук О.В., преподаватель первой кв. категории АНО ВО «Российский новый университет» колледж

Рецензент: Шафоростова В.В., начальник отдела кадров , ООО «МСХ-1»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	5
3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ	7
4.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	24
5.ФОС ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	32

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Фонд оценочных средств является частью программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих по профессии 46.01.03 Делопроизводитель, разработанной в АНО ВО «Российский новый университет» колледж.

Фонд оценочных средств предназначен для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине ОП.01. Деловая культура.

Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке:

Код	Наименование результата обучения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

2. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Результаты обучения		Наименование темы	Уровень освоения	Наименование оценочного средства	
освоенные умения, усвоенные знания	ОК,ПК			для текущего контроля успеваемости	для промежуточной аттестации
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 1.1. Деловой этикет и имидж делового человека	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 1.2. Профессиональная этика и этикет	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 1.3. Имидж делового человека	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 1.4. Деловая беседа и культура телефонного общения	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 1.5. Культура телефонного общения	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест

У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 2.1. Структура общения	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 2.2. Психологические аспекты общения	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 2.3. Особенности делового общения делопроизводителя	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 2.4. Конфликт в деловом общении	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест
У 1-3 З 1 -5	ОК 01, ОК 03	Тема 2.5. Поведение в конфликте	2,3	Вопросы для устного опроса, практические работы	Вопросы для дифференцированного зачета, тест

Уровни освоения тем:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3.1. Перечень вопросов для устного опроса:

1. Деловой этикет.
2. Правила поведения в различных ситуациях.
3. Деловое общение и отношения в коллективе.
4. Понятие «человеческие отношения» и мотивация деятельности. Общение в коллективе «по горизонтали» и «по вертикали».
5. Особенности этикета телефонных разговоров. Подготовка беседы. Этапы проведения беседы по телефону.
6. Деловая переписка. Правила составления делового письма.
7. Прием и общение с посетителями. Виды официальных приемов и правила поведения на них.
8. Особенности общения при приеме на работу, на собеседовании. Правила составления резюме.
9. Понятие имиджа. Составляющие имиджа.
10. Формирование имиджа делового человека. Правила поведенческого и речевого служебного этикета. Деловые и личностные качества специалиста.

Критерии оценки:

Отлично—дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений; знание по дисциплине демонстрируются на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей; свободное владение терминологией; ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»—дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи; рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленными студентом с помощью преподавателя; единичные ошибки в терминологии; ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»— ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции; логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи; ошибки в раскрываемых понятиях, терминах; студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»-ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная; незнание терминологии; ответы на дополнительные вопросы неправильные.

3.2. Практические занятия

Практическая работа №1 Определение соответствия личностных, деловых и профессиональных качеств.

Задание 1.

Как можно большим количеством способов разрушьте данные стереотипы.

- Успешный сотрудник успешен во всем.
- Если человек один раз повел себя негативно, то так же он будет поступать и в будущем.
- Если человек работал в определенной сфере, то всю жизнь должен вести свою деятельность именно в ней.
- Много лет трудиться в одной организации — признак лояльности.
- Многолетняя работа в одной компании означает стагнацию, остановку в своем развитии.
- Любого человека мотивирует возможность карьерного роста

Задание 2.

Ознакомьтесь с перечнем следующих вопросов и решите, какие типы поведения должны классифицироваться как: 1) воровство, 2) допустимое поведение, 3) нечто среднее с учетом требований вашего кодекса этичного поведения.

Данные занесите в таблицу:

Воровство	Допустимое поведение	Среднее

Воровство ли это, когда работник:

- получает деньги за сверхурочные часы, которые он фактически не отработал;
- произвольно увеличивает продолжительность своего обеденного перерыва;
- ompостирует на рабочем месте карточку учета рабочего времени своего коллеги;
- приходит на работу позже, а уходит раньше, чем положено;
- имитирует получение травмы на рабочем месте в расчете на то, что работодатель станет выплачивать ему пособие по временной нетрудоспособности;
- занимается личными делами в рабочее время;
- время от времени использует в личных целях копировальную технику компании или звонит за счет компании по междугородному телефону своим родственникам;
- уносит домой карандаши, ручки и другие канцелярские принадлежности;
- присваивает часть сумм, выдаваемых ему компанией на закупку расходных материалов;
- использует транспортные средства или инструменты компании, но потом их возвращает;

- сознательно портит товар, чтобы его знакомые люди могли купить этот товар со скидкой;
- принимает подарки от поставщиков.

Задание 3.

Исходя из кратких автобиографических данных представленных ниже, на какие должности вы могли бы порекомендовать этих людей? Дать развернутый ответ по каждой кандидатуре.

Исходные данные:

Биография 1.

Я, Радионова Инна Васильевна, родилась 20 января 1952 г. в г. Махачкале. Отец – актер и режиссер. Мать – рабочая на заводе. Окончила школу № 13 с углубленным изучением английского языка. В 18 лет бала направлена по обмену в Университет в Болгарии на три года. В 1973 г. начала работу на Заводе имени Ленина заведующей складом. В 1980 году переехала в Москву. В 1982 г. вышла замуж. С 1982 по 1995г. не работала. С 1995 по 2009г. работала помощником директора Завода им. Красного маяка. Коммуникабельна, отзывчива, люблю активные виды отдыха, путешествия. В коллективе была организатором корпоративных мероприятий и застолий. Замужем, имею сына и дочь.

Биография 2.

Я, Серов Константин Сергеевич, родился 26 июня 1965 г. в семье инженеров. С детства увлекался химией и физикой. Окончил МГУ, после чего поступил в химико-технологический институт им. Менделеева. В армии не служил. С 1990 г. занимался свободным предпринимательством – торговлей компьютерами и бытовой техникой. С 2000 г. работал в качестве помощника депутата Южного округа. В 2001 г. защитил кандидатскую диссертацию. В 2002 г. начал заниматься консультационными услугами в области антикризисного менеджмента. В 2002-2006 гг. – личный помощник директора компании «Гамма-страхование». С 2003 по 2009 г. занимался 11 преподавательской деятельностью. Играю на гитаре, записываю свой альбом. Имею двух дочерей, не женат.

Биография 3.

Я, Герчикова Ольга Антоновна, родилась в 1978 г. в г. Черновцы (Украина). Мать-учительница. Отец-преподаватель в институте. В 2000 г. закончила философский факультет Черновицкого государственного университета. Квалификация – философ, преподаватель. Преподавала философию в школе. С 2005 г. – рекламный агент, с 2007 г. – агент по продаже недвижимости в г. Киеве. С 2008 г. переехала в Москву. Работала в сфере недвижимости, а так же личным секретарем директора московского банка. Замужем, имею сына. Увлечения и интересы: литература, путешествия, садоводство.

Практическая работа №2 Составление и оформление визитной карточки.

История визиткой карточки.

Около 5 тыс. лет тому назад купцы использовали глиняные таблички и кожаные отрезки, на которых были написаны их имена и координаты места проживания.

Деловые визитки появились в Китае 2,5 тыс. лет тому назад. В те времена каждый чиновник государства обязан был иметь красную бумажную визитку, на которой было указано имя и занимаемая должность. Были и индивидуальные таблички, которые передавались хозяевам дома. На них указывалось имя визитера и цель прихода.

Слово «визитка» произошло от французского «visit», что в переводе означает посещение. А родоначальником делового этикета вручения визитных карточек считается король

Франции Людовик XIV. В те времена в качестве карточек служили различные украшения и предметы роскоши, которые показывали статус владельца аксессуара.

Первые печатные экземпляры визитных карточек появились в Германии в XVIII веке и самым известным коллекционером карточек тех времен был знаменитый Иоган Гете. Когда типографское дело стало более распространено, то визитками стали пользоваться люди, относящиеся к среднему классу.

Функции визитных карточек:

Современные деловые визитные карточки выполняют следующие функции:

- представление деловых партнеров;
- подтверждение заинтересованности в последующих деловых контактах;
- информирование об организации, направлениях ее деятельности;
- осуществление деловых контактов между партнерами (например, при сопровождении подарка и т.п.).

Содержание:

В стандартной визитной карточке указываются фамилия, имя, отчество, должность и звание (при его наличии), служебный телефон, телефакс, адрес электронной почты, название организации и ее адрес. На визитной карточке представителя государственного учреждения может быть изображен герб страны, а на карточке работника фирмы – фирменная эмблема.

Правила обмена:

Обмен визитными карточками регламентирован этикетными нормами. Первым свою визитную карточку вручает младший по должности старшему, при равенстве социальных статусов – младший по возрасту старшему.

При посещении фирмы первым свою карточку протягивает гостю, кто пришел в офис.

Если деловая встреча проходит за рубежом, то первыми вручают свои визитки представители принимающей стороны.

Обмен визитными карточками ведется строго по рангу, начиная с самых высокопоставленных членов делегации.

А. А. Игнатьев, русский дипломат, приехав в 1906 г. в качестве военного атташе в Париж, заметил, что "не по одежке" здесь встречали, а по визитной карточке, и не "по уму" провожали, а также по карточке, провожая гостя, в зависимости от его положения, или до конца письменного стола, или до дверей кабинета, а подчас и до передней".

Вручают визитные карточки обеими руками или правой рукой, при этом вручающий и принимающий обмениваются легкими поклонами. При вручении визитной карточки произносят вслух свою фамилию, при получении – фамилию вручающего, дабы избежать неправильного произношения.

Визитная карточка в деловой сфере является подтверждением солидности и хорошей репутации ее владельца.

Требования к оформлению визитных карточек:

Внешний вид визитных карт должен быть уникальным, привлекать к себе внимание и вызывать доверие другого лица. Экономить на качестве материала при изготовлении визиток не рекомендуется. Работу по их созданию и изготовлению лучше всего доверить профессионалам.

1. **Размер карточки.** В разных странах существуют свои требования относительно оформления и идеальных пропорций.

Страна	Ширина	Высота
Россия	90 мм	50 мм
Китай	90 мм	54 мм
Франция	85 мм	55 мм
Германия	85 мм	55 мм
Япония	91 мм	55 мм
США	89 мм	51 мм

2. **Цвет и материал.** Главной задачей является создание визитки, которая будет дорого смотреться. Добиться такого эффекта проще на рифленой поверхности, при этом бумага должна иметь плотность не менее 250 г/м². Цвет карточки должен соответствовать стилю компании. При его отсутствии лучше отдать предпочтение классическому варианту оформления визиток, то есть белому исполнению.

3. **Структура визитной карточки.**

При создании корпоративных визиток используют основные цвета, характерные для компании, эмблему или изображение, указывающее на вид деятельности предприятия. Если есть слоган, то его также желательно указывать. Визитная карточка не должна быть перегружена информацией, на ней должно оставаться свободное пространство. В тексте категорически неприемлемы ошибки, опечатки или неточности.

Важно! Этикет семейных визиток гласит, что данные мужа пишут первыми. Затем указывается имя жены и остальных членов семьи.

Типовая структура:

- Логотип лучше всего расположить в верхнем углу слева, поскольку получатель начинает изучать карточку именно оттуда.
- Дескрипшен, то есть краткое описание деятельности.
- Ф. И. О., при этом на первом месте желательно указывать имя, потом отчество и уже в последнюю очередь фамилию.
- Должность.
- Контакты.

Следует так же придерживаться следующих рекомендаций правильного оформления визитки:

- Номер телефона должен быть один.
- Если вы не хотели, чтобы вам звонили, а потом возникла такая необходимость, телефон можно написать вручную.
- Не стоит использовать на одной стороне более трех шрифтов.
- Между элементами необходимо оставлять расстояние.

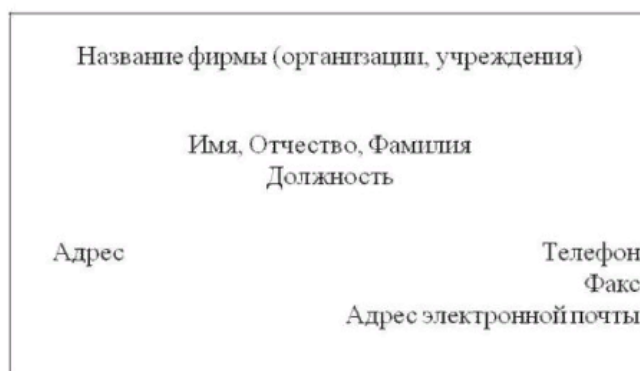


Рис.1 Классический вид визитной карточки

4. **Язык визитных карточек.**

Визитная карточка составляется на языке, той страны, чьим гражданином ее владелец является. Если человек работает за рубежом, то он должен иметь визитку, на которой представлена вся информация, на языке того государства, где он в данный момент пребывает. Очень выгодно на одной стороне карточки написать информацию на своем языке, а на обороте тоже самое - на английском.

5. **Фон и цветовая гамма.**

Визитки можно создавать в любой цветовой гамме, украшать различными декоративными аксессуарами, а также придавать любую форму. Максимальное количество цветов для оформления визитной карточки допустимо 4 оттенка гаммы. При выборе шрифта, главный критерий — читабельность.

Задание:

1. Подготовить макет собственной визитной карточки (можно нарисовать и написать от руки). Данные можно указать вымышленные.

Практическая работа №3 Ведение телефонного разговора.

Рассмотрим нормы телефонного этикета, которым сегодня следуют прогрессивные компании, заботящиеся о своем имидже. Если вы стремитесь выглядеть как профессионал в глазах партнеров и клиентов, то исполнение изложенных ниже законов для вас просто обязательно.

Нормой является соблюдение телефонного этикета каждым сотрудником организации, который:

- отвечает на входящие звонки;
- совершает телефонные звонки от имени компании;
- на которого может быть переадресован звонок клиента.

1. Следите за интонацией своего голоса

При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%). По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому.

Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом:

Интонация — 86%;

Слова — 14%.

Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника.

При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.

Не разваливайтесь на стуле и не кладите ноги на стол, общаясь по телефону. Когда человек лежит или полусидит, меняется угол диафрагмы и изменяется тембр его голоса. Поэтому собеседник, даже не видя вас, «услышит», что вы лежите. А это недопустимо, ведь голос человека в таком положении кажется незаинтересованным и полным безразличия.

2. Приветствуйте звонящего

Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то, сняв трубку, сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком.

Приветствие, конечно же, меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)».

Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады (если это не так, то он не должен об этом знать).

Не уподобляйтесь «телефонным динозаврам», которые, снимая трубку, говорят: Алло! Да! Слушаю! Фирма!

3. Представляйтесь по телефону

После приветствия звонящего представьтесь ему, назовите вашу организацию.

При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум»:

1. Подход «минимум»: Приветствие + название организации. Вот как это звучит: «Добрый день, издательство «Фортуна!»

2. Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку. Вот как это звучит: «Добрый день, издательство «Фортуна», Марина слушает!»

Какой из подходов выбрать и использовать, решайте сами. Следование любому из них покажет позвонившим, что вы, и ваша организация — профессионалы.

4. На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка

Это один из законов, на выполнение которого буквально «натаскивают» телефонных операторов, секретарей компаний, работников «горячих линий» и прочих «телефонный» персонал. И вот почему.

Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит. Не снимайте трубку после первого звонка, те несколько секунд, которые есть в запасе, позволят вам отвлечься от того, чем вы были заняты, и сосредоточиться на телефонном звонке.

Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать (доказано, что люди в ожидании ответа по телефону очень быстро теряют терпение), а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще. Впоследствии он уже не поверит убеждениям в нашей способности оперативно реагировать на его потребности и проблемы.

5. Позвонив, не говорите «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...»

Это происходит от чрезмерного желания выглядеть вежливым и от неуверенности в себе. Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него определенное — нежелательное — отношение к себе и своему звонку. Вы вынуждаете его насторожиться, и сами просите его относиться к вашему звонку как к нежелательному отвлечению от дел.

Зачем же самому создавать себе неприятности и говорить собеседнику, мол, «я вас потревожил, нарушил ваш комфорт и сейчас буду приставать со своими вопросами»? Скажите просто: «Доброе утро (Здравствуйте), вам звонит Марина (Марина Шестакова) из издательства «Фортуна».

6. Позвонив, спросите, может ли клиент говорить с вами

У каждого человека есть свой список дел, запланированные встречи, собрания и т. д. Другими словами, когда мы ему позвонили, то вероятность того, что мы оторвали его от

дел, очень высока. Особенно это касается звонков на мобильный телефон; наш собеседник может находиться где угодно и быть занятым чем угодно.

Представившись, не переходите сразу к делу, сначала поинтересуйтесь, может ли собеседник разговаривать с вами. Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны, и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе.

Есть два способа использования данной рекомендации:

1. Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.
2. Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.

7. Переходите к сути своего звонка как можно быстрее

Представившись и попросив о времени для беседы, не тратьте время на бессмысленную лирику и бессмысленные вопросы, как: Ну и как вам эта жара в городе? Что вы думаете о сегодняшнем заявлении нашего премьера? Вы видели вчера в новостях...? Вы слышали последнюю новость об Ираке?

Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том о сем, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор.

Исключением из данного правила является общение по телефону с клиентами, с которыми за годы совместной работы у вас развились теплые приятельские или даже дружеские отношения.

8. Использование функции « hold » («удержание»)

Практически в каждом телефоне есть функция «удержание», только обозначается она по-разному, в зависимости от производителя аппарата. Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя при этом соединение.

Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо отложить телефонную трубку и изолировать собеседника от происходящего в вашем помещении (от разговоров, обсуждений, шуток, анекдотов ваших коллег). Например, для того, чтобы: зайти в соседний кабинет за необходимой для собеседника информацией; распечатать необходимый документ; позвать к телефону нужного человека; уточнить что-то у коллеги.

Нажав соответствующую кнопку на своем телефоне и активизировав «hold», вы не даете собеседнику возможности слышать то, что происходит у вас в помещении. Если телефонный аппарат подключен к телефонной станции, то в течение «hold» она проигрывает вашему собеседнику запрограммированную мелодию.

Существует несколько правил, связанных с постановкой и снятием собеседника с «удержания»:

При постановке — спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания. Например: «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на ваш вопрос я должен связаться с бухгалтерией?»

При снятии — поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человеку, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку.

Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте его на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации. При ожидании на телефоне даже одна минута кажется несколькими, не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.

9. Если спрашивают человека, который отсутствует

Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на выставке (в отпуске, вернется в конце недели) и не вешайте сразу трубку. Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего. Предложите свою помощь. Например: «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?»

Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение. Звучит это так: Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил? Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста.

10. Заканчивая разговор, попрощайтесь с собеседником

Обратите внимание на то, как много людей, заканчивая разговор, просто кладут трубку, даже не попрощавшись. Прежде чем попрощаться со звонящим, поинтересуйтесь: «Могу ли я ответить еще на какой-то вопрос?», и только получив отрицательный ответ, завершите разговор. Прежде чем положить трубку, попрощайтесь с человеком, скажите ему всего лишь простое: «До свидания».

11. Подстраивайтесь под скорость речи собеседника

Если человек говорит медленно, это свидетельствует о том, что и его процесс мышления протекает с той же скоростью. Значит, он внимательно оценивает каждое услышанное и произносимое им слово и тщательно взвешивает полученную информацию перед принятием окончательного решения. Общаясь с такими людьми, слегка сбавьте темп своей речи. Не обманывайте себя, считая, что чем быстрее будете говорить, тем быстрее ваши собеседники будут соображать. Совсем наоборот, не поспевая за темпом вашей речи, они потеряют ход ваших мыслей и окончательно запутаются.

Человек, который говорит быстро или очень быстро, схватывает мысли на лету и принимает решения без долгих раздумий, возможно, даже поспешно. Его раздражает медлительность и неторопливость, он нетерпелив и жаждет действий. Ускорьте темп

своей речи, общаясь с такими людьми. Меняйте темп своей речи, только не переходите ту грань, за которой начинается пародия.

12. Не жуйте, не пейте и не курите, общаясь по телефону

Если вы думаете, что, совершая перечисленные выше действия, вы скроете их от телефонного собеседника, то ошибаетесь. Отложите в сторону свою жвачку (котлету, сигарету).

13. Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время

Эта рекомендация относится и к проведению встреч. Если вы считаете, что оторвали собеседника от важных дел или что отняли его ценное время, то не говорите ему об этом вслух.

Сказав «извините, наша встреча (беседа) затянулась, я, наверное, занял ваше время», — вы сами наведете его на мысль о том, что: он потерял свое время, общаясь с вами; ваше время ничего не стоит; вы не уверены в себе; вы чувствуете себя виноватым.

Вместо извинения вы можете поблагодарить собеседника: Спасибо за то, что нашли возможность встретиться (переговорить) со мной. Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на нашу встречу. Вы показываете, что цените его и его время, но не выставляете себя «виноватым просителем».

14. Использование громкой связи (спикерфона)

Не используйте громкую связь без крайней необходимости и без предупреждения и согласия собеседника.

При сегодняшнем уровне технологии клиент услышит разницу между общением с вами через трубку и с помощью «спикерфона». Услышав, что вы говорите с ним, используя громкую связь, клиент практически сразу ощутит дискомфорт и насторожится. К тому же он сделает два вывода: Этот человек, общаясь со мной, занимается еще чем-то, более важным для него. Нас кто-то подслушивает. Только в крайнем случае рекомендуется использовать громкую связь, и только с согласия собеседника, например: «Позвольте переключить наш разговор на громкую связь, чтобы директор по маркетингу тоже мог принять участие в беседе».

15. Общение с секретарями

Если ваша работа предполагает совершение звонков в организации, то это означает, что вы периодически общаетесь с секретарями этих организаций.

Сегодня секретарские должности занимают образованные и квалифицированные люди, являющиеся «лицом компании» и оптимизирующие работу своего начальства. К их мнению прислушиваются, их достаточно высоко ценят как «работников передовой».

Вот несколько рекомендаций по взаимодействию с секретарями:

Не оскорбляйте, не унижайте и не недооценивайте их. Эти люди зачастую обладают большой властью. Они могут стать либо вашими сторонниками, либо врагами, все зависит от вас. Проявляйте к ним уважение и почтение, и они отплатят вам тем же.

Относитесь к ним так же, как к своим клиентам. Секретари тоже являются вашими клиентами, они влияют на мнение своего руководства о вас, о вашей компании и вашем продукте. При желании они могут преподнести ваш звонок (факс, письмо) как «очередную выходку назойливого идиота из дурацкой компании». Они могут сделать так, что ваши письма, факсы и электронная почта «не будут доходить» до получателя. Учитывая это... Стройте с ними взаимоотношения. Неважно, будете ли вы это делать с помощью букетов, шоколадок или за счет своего уважительного отношения. Запомните одно: завоевав расположение секретаря, вы получаете своего сторонника в организации клиента. Кроме того, никто не знает, менеджером какого направления и в какой компании этот человек станет завтра

Практическая работа №4 Формирование навыков ведения переговоров

Основные тактические приемы ведения переговоров

Тактика «давления». Разновидностями применения данного тактического приема могут быть:

- угрозы;
- ложные угрозы (блеф);
- ультиматум («берите ручку и пишите», «или соглашайтесь или мы уходим»).

Тактика «завышения первоначальных требований». Смысл ее заключается в том, что участники переговоров запрашивают больше, чем реально надеются получить. Суть ее хорошо иллюстрирует поговорка - «проси верблюда, дадут барана».

Тактика «дисквалификации». Суть ее заключается в том, что вместо обоснования истинности или ложности выдвигаемого стороной аргумента другой участник пытается давать оценку достоинств или недостатков партнера по переговорам (переход на личности).

Разновидностями применения данного тактического приема могут быть:

- личные выпады («что-то Вы плохо выглядите, плохо спали?», «я слышал, от Вас жена ушла?»);
- клевета;
- преднамеренный обман: ложные факты, ложные полномочия, применения так называемого обманного консенсуса («мы все одна большая семья», «дружба превыше всего» и т.п. выражения);
- шантаж;
- насмешка;
- слухи;
- скандал.

Тактика «расстановки ложных акцентов в собственной позиции». Суть данного тактического приема заключается в том, чтобы продемонстрировать партнеру по переговорам крайнюю заинтересованность в решении вопроса, который для вас является второстепенным. В ходе дальнейших переговоров требования по данному вопросу снимаются, но снятие требований подается как уступка, взамен которого требуют уступку по другому вопросу.

Тактика «выдвижения требований в последнюю минуту». Суть данного приема заключается в следующем. В момент, когда переговоры близки к завершению и остается подписать соглашения, выдвигаются новые требования.

Тактика «растущих требований». Сущность ее понятна из названия – повышение требований с каждой последующей уступкой.

Тактика «пакета» (пакетирования, увязки). Сущность – несколько вопросов повестки дня увязываются и предлагаются к рассмотрению в виде «пакета» («продажа в нагрузку»). В результате предлагается обсуждать не отдельные предложения, а их комплекс. Сторона, предлагающая «пакет», рассчитывает, что другая сторона, будучи заинтересована в нескольких предложениях из «пакета», примет и остальные. В случае отказа есть возможность реализовать пропагандистскую функцию, выдвинув обвинения в нежелании партнера по переговорам вести конструктивный диалог.

Тактика «салями». Название данный тактический прием получил по аналогии с известным сортом колбасы, которую принято нарезать очень тонкими слоями. Сущность применения этого приема – предоставление партнеру по переговорам информации очень небольшими порциями. То же в отношении уступок – очень маленькими шагами. Цель применения этой тактики – надежда на то, что партнер сдастся первым.

Тактика «двойного толкования». Сущность – в соглашение по итогам переговоров сознательно закладывается двойной смысл, не замеченный партнером. При этом договоренность вроде бы не нарушается, однако выгодна она лишь одной стороне.

Тактика «ухода» (выжидания, отсрочки, молчания). Цель применения данного тактического приема – вынудить партнера первым давать информацию, ни принимать, ни аргументов, ни альтернатив другой стороны, откладывать собственные аргументы и решения на более поздний срок. Разновидностями его применения могут быть:

- ссылка на третью сторону как обоснование отказа двигаться вперед;
- игнорирование вопросов и предложений;
- ответ не по существу обсуждаемых проблем;
- уход с переговоров.

Тактика «милого друга». Сущность – точно сформулировать свое пожелание; попросить противника не отвечать сразу же.

Тактика «загадки». Сущность – отправлять другой стороне противоречащие друг другу послания (мы готовы нас выслушать... мы не можем согласиться с тем, чтобы вы возвращались к этому вопросу).

Тактика «вины». Сущность – постоянно атаковать противника, потребовать объяснений с самой первой его «ошибки»; продемонстрировать ему, драматизируя, весь размах нанесенного ущерба и одновременно напомнить о важности той миссии, в которой все собравшиеся призваны участвовать. В процессе переговоров используются аргументы, которые в логике принято называть недопустимыми. К наиболее часто используемым относятся:

- *Аргументы к авторитету.*
Л сказал, что А
Л – авторитет
следовательно А – истинно.
- *Аргументы к массам.*
Всем известно, что А,
следовательно А – истинно.

Участника переговоров должны насторожить такие высказывания, как: «вы как человек умный, не станете отрицать...», «всем хорошо известно, что...», «необразованный человек не поймет, но вы...», «вы, конечно, знаете, что...», «наука давно установила, что...», «общеизвестным является факт...» и т.п.

Применение **принципиальной стратегии или партнерского подхода к переговорам** является более результативным. К основным тактическим приемам данной стратегии относятся следующие:

Тактика «постепенного повышения сложности обсуждаемых вопросов». Ее применение предполагает идти от простого к сложному, от вопросов, вызывающих наименьшие разногласия к более сложным. К положительным сторонам применения такой тактики можно отнести, что, по мере обсуждения вопросов растет доверие, создается благоприятный психологический фон.

Тактика «вынесения спорных вопросов «за скобки». Сущность ее понятно из названия. Переговоры ведутся, и соглашение заключаются только по той части проблем, по которой нет разногласий, спорные вопросы не рассматриваются (откладываются).

Тактика «пирога». Применение данной тактики эффективно при проведении переговоров по разделу чего-либо. Ее сущность заключается в том, что одна сторона предлагает принцип раздела и проводит раздел, а другой выбирает (один делит «пирог», а другой выбирает себе кусок). Прием предполагает, что одна сторона, опасаясь получить меньший «кусок», будет стремиться к тому, чтобы делить как можно точнее.

Тактика «блока». Может применяться и применяется, как правило, при проведении многосторонних переговорах. Сущность ее применения в том, что партнеры по переговорам, имеющие общие интересы, выступают единым блоком. Сначала согласовываются действия внутри блока, затем – между блоками.

Тактика «пробного шара». Данный тактический прием состоит в том, что предложения на переговорах формулируются не в виде конкретного предложения, а в виде идеи («а что, если мы попробуем сделать так»).

Описанные тактические приемы имеют как достоинства, так и недостатки. Например, применение давления и угроз может иметь результат. Но если они не имеют под собой реальных оснований, то теряют силу и, скорее всего, не смогут быть применены еще раз. Сами соглашения, основанные на угрозах, вынуждены и поэтому непрочны и недолговечны.

Тактика «завышения первоначальных требований» может привести к тому, что другая сторона может просто уйти с переговоров.

Применение тактики «салями» и «ухода» может привести к значительному затягиванию переговоров.

Тактические приемы, применяемые в процессе переговоров, постоянно совершенствуются, появляются их новые виды. В конечном итоге их сочетание зависит от опыта и искусства переговорщиков, целей и задач переговоров.

Практическая работа №5 Тренинг механизмы управления конфликтом.

Задание 1.

Заполните недостающие на рисунке 39 виды конфликта.

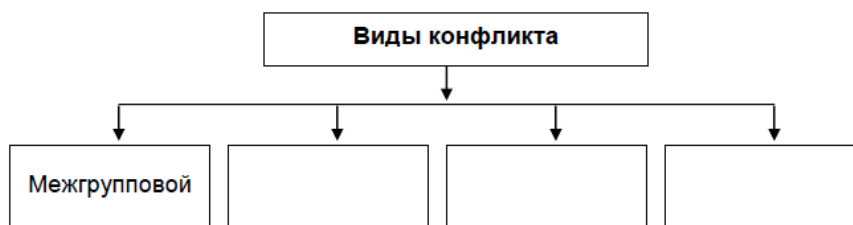


Рис. 39. Виды конфликтов

Задание 2.

Заполните таблицу 29 «Классификация межгрупповых конфликтов», указав как можно больше возможных причин конфликтов.

Таблица 29

Классификация межгрупповых конфликтов

Вариант конфликта	Возможные причины
Руководство организации – персонал	– неудовлетворительные коммуникации; – – –
Администрация – профсоюзы	– нарушение трудового законодательства со стороны администрации; – – –
Конфликт между подразделениями внутри организации	– распределение ресурсов; – – –
Конфликт между организациями	– нарушение договорных обязательств; – – –
Конфликт между микрогруппами внутри коллектива	– противоположность интересов; – – –
Конфликты между неформальными группами в обществе	– групповой экстремизм; – – –

Задание 3.

Заполните таблицу 30 «Управление межгрупповыми конфликтами», указав все возможные действия руководителя на различных этапах.

Таблица 30

Управление межгрупповыми конфликтами

№ п/п	Этап управления	Основное содержание управленческих действий
1	Прогнозирование конфликта	– постоянное взаимодействие по всем коммуникационным каналам с внешними организациями; – – –
2	Предупреждение конфликта	– активная работа с лидерами с целью обмена информацией о потенциальных соперниках; – использование педагогических и административных мер по предупреждению мотивов зреющего конфликта; –
3	Регулирование конфликта	– добиться признания реальности конфликта лидерами конфликтующих групп; – –
4	Разрешение конфликта	– организация переговорного процесса по разрешению конфликта; –

Задание 4. Кейс.

Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку-другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать

управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня».

Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!».

Задание:

- А. Внимательно вчитайтесь в проблемную ситуацию и ответьте на вопросы: Какого характера задание поступило к программисту? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист?
- Б. В чем заключается причина конфликта?
- В. Как выйти из этой конфликтной ситуации?
- Г. Оцените действия всех участников конфликта и аргументируйте свой ответ.

Критерии оценки практической работы

«Отлично»-студент выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; в процессе выполнения проявляет способность разрешать проблемные ситуации, делает грамотные выводы по итогам расчетов; правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки, чертежи, графики, вычисления; правильно выполняет анализ ошибок.

«Хорошо»- студент выполнил требования к оценке «отлично», но допущены 2-3 недочета.

«Удовлетворительно»-студент выполнил работу не полностью, но объем выполненной части таков, что позволяет получить правильные результаты и выводы; в ходе проведения работы были допущены ошибки.

«Неудовлетворительно»-студент выполнил работу не полностью или объем выполненной части работы не позволяет сделать правильных выводов

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1. Вопросы для дифференцированного зачета

1. Речевой этикет в деловом общении.
2. Дайте определение понятию «мораль».
3. Дайте определение понятию «профессиональная этика».
4. Особенности делового общения.
5. Стратегия поведения в конфликте.
6. Дайте определение понятию «этика делового общения».
7. Внешний вид работника ПОП
8. Дайте определение понятию «манеры».
9. Культура телефонного общения.
10. Эстетическое воспитание и эстетический вкус.
11. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
12. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
13. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
14. Как отвечать на некорректные вопросы?
15. Почему по речи судят об общей культуре человека?
16. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

Критерии оценки:

«Отлично»- студент владеет знаниями по дисциплине в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы билета, подчеркивая при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное; устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, свободно решает ситуационные задачи повышенной сложности; хорошо знаком с основной литературой; увязывает теоретические аспекты дисциплины с прикладными задачами.

«Хорошо»- студент владеет знаниями дисциплины почти в полном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать легкие и средней тяжести ситуационные задачи.

«Удовлетворительно»- студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками; в процессе ответов допускаются ошибки по существу вопросов; студент способен решать лишь наиболее легкие задачи.

«Неудовлетворительно»- студент не освоил обязательного минимума знаний дисциплины, не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах экзаменатора

4.2. Тест для дифференцированного зачета

Тема : Этика и культура поведения

1. Кем был впервые введен термин «этика»?
 - а) Цицероном
 - б) Архимедом
 - в) Аристотелем
 - г) Сократом

2. Этикет- это:
 - а) наука о морали
 - б) манера поведения человека в обществе
 - в) общая культура

3. Нормами этикета являются:
 - а) упорство, настойчивость
 - б) принципиальность, беспрекословность
 - в) вежливость, тактичность

4. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:
 - а) вежливость
 - б) тактичность
 - в) деликатность
 - г) доброжелательность

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

6. Соблюдение чувства меры в разговоре - это:
 - а) вежливость
 - б) дипломатичность
 - в) тактичность
 - г) предупредительность
 - д) все ответы верны
 - е) все ответы неверны

7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:

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

8. Деловой протокол - это:

- а) осознание добросовестного исполнения сотрудниками своих обязанностей
- б) свод правил в деловых и служебных отношениях
- в) правила, регламентирующие порядок встреч и проводов, проведения бесед и переговоров, организации приемов и деловой переписки
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

9. Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным критериям:

- а) современный коммерсант при совершении сделки должен быть убежден, что честь превыше прибыли
- б) не доверяй никому и уважай себя
- в) нужно быть внимательным и вежливым в общении, корректным с окружающими(коллегами, начальством и клиентами, партнерами по общению), уметь щадить самолюбие собеседников
- г) принципом деловых отношений должна быть только конкуренция (противоборство)
- д) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица
- е) всегда нужно ориентироваться на конечную цель (например, получение прибыли, заключение крупного контракта). Следовательно, цель оправдывает средства

10. Какие «заповеди», сформулированные Дж. Ягер, относятся к деловому этикету:

- а) делайте все вовремя
- б) громко не смейтесь
- в) сдерживайте свое раздражение
- г) не болтайте лишнего
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы
- е) думайте о других, а не только о себе
- ж) не будьте неряшливы
- з) одевайтесь как положено
- и) говорите и пишите хорошим языком

11. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия
- в) начальная фаза беседы задает ей тон
- г) все позиции верны
- д) все позиции неверны

12. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности
- б) правильного выбора места проведения беседы
- в) интерьера помещения
- г) установления контакта с партнером
- д) первых фраз во время беседы
- е) использования обращения по имени
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны

13. Что главное в подарке:

- а) цена
- б) искренность
- в) намек
- г) желание доставить радость

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

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцентивное
- д) диалогическое
- е) все ответы верны
- ж) все ответы неверны

15. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»
- б) вербальное общение
- в) ролевое общение
- г) деловое общение
- д) невербальное общение
- е) светское общение
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны

Тема: Психологические аспекты делового общения

1. Укажите, какие позиции при проведении деловой беседы необходимо учитывать:

- а) этические нормы и правила
- б) помещение не должно препятствовать установлению атмосферы доверия
- в) начальная фаза беседы задает ей тон
- г) все позиции верны
- д) все позиции неверны

2. Атмосфера доброжелательности во время деловой беседы зависит от:

- а) пунктуальности
- б) правильного выбора места проведения беседы
- в) интерьера помещения
- г) установления контакта с партнером
- д) первых фраз во время беседы
- е) использования обращения по имени
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны

3. Что главное в подарке:

- а) цена
- б) искренность
- в) намек
- г) желание доставить радость

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

- а) императивное
- б) интерактивное
- в) манипулятивное
- г) перцентивное
- д) диалогическое
- е) все ответы верны
- ж) все ответы неверны

5. К видам общения относятся:

- а) «контакт масок»
- б) вербальное общение
- в) ролевое общение
- г) деловое общение
- д) невербальное общение
- е) светское общение
- ж) все ответы верны
- з) все ответы неверны

6. Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:

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

7. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:

- а) руки, скрещены на груди
- б) руки на бедрах
- в) рука поддерживающая подбородок

8. Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:

- а) превосходство
- б) партнерские отношения
- в) стремление к подчинению

9. При удивлении:

- а) брови подняты
- б) глаза широко открыты
- в) рот приоткрыт
- г) все ответы верны
- д) все ответы неверны

10. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:

- а) многословие одного из партнеров
- б) коммуникативные барьеры
- в) лично-индивидуальные особенности партнера
- г) бестактности
- д) неконтролируемость эмоционального состояния
- е) все ответы верны
- ж) все ответы неверны

11. Конфликтная ситуация - это:

- а) открытое противостояние взаимоисключающих интересов
- б) накопившиеся противоречия
- в) стечение обстоятельств

12. Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:

- а) по вербальным средствам общения
- б) по невербальным средствам общения
- в) оба ответа верны
- г) оба ответа неверны

13. Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые:

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

14. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон, -это:

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

15. Какие позиции соответствуют эффективному деловому общению?:

- а) в процессе делового общения собеседник занят своими мыслями, переживаниями
- б) в ходе общения партнеру представляется возможность полностью изложить свою точку зрения на решаемую проблему
- в) партнер слышит только то, что хочет услышать
- г) в процессе общения лучшим собеседником является тот, кто умеет хорошо говорить
- д) лучшим собеседником является тот, кто умеет слушать
- е) все ответы верны
- ж) все ответы неверны

Тема: Конфликты в деловом общении

1. В группе начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

- а) не принимаю участия;
- б) лишь кратко высказываюсь в защиту той точки зрения, которую считаю правильной;
- в) активно вмешиваюсь и «вызываю огонь на себя».

2. Выступаете ли вы на собраниях (классных часах) с критикой руководства?

- а) нет;
- б) только если имею для этого веские основания;
- в) критикую всегда и по любому поводу.

3. Часто ли вы спорите с друзьями?

- а) только в шутку и если это люди необидчивые;
- б) лишь по принципиальным вопросам;
- в) споры – моя стихия.

4. Вы стоите в очереди. Как вы реагируете, если кто-то лезет вперед?

- а) возмущаюсь в душе, но молчу: себе дороже;
- б) делаю замечание - надо же научить грубияна хорошему тону;
- в) споры – моя стихия.

5. Дома на обед подали несоленый суп. Ваша реакция.
а) не буду поднимать бучу из-за пустяка;
б) молча возьму солонку;
в) не удержусь от едких замечаний и, быть может, демонстративно откажусь от еды.

6. На улице или в транспорте вам наступили на ногу...
а) с возмущением посмотрю на обидчика;
б) сухо, без эмоций сделаю замечание;
в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

7. Кто-то в семье купил вещь, которая вам не нравится.
а) промолчу;
б) ограничусь коротким, но тактичным комментарием;
в) выскажу все, что я об этом думаю.

8. Не повезло, на улице в лотерею вы просадили кучу денег, как вы к этому относитесь?

а) постараюсь казаться равнодушным, но дам себе слово никогда больше не участвовать в этом безобразии;

б) не скрою досады, но отнесусь к этому с юмором, пообещав взять реванш;

в) проигрыш испортит мне настроение, подумаю, как отомстить лохотронщику.

Критерии оценивания тестовых заданий:

1. 100% - 90% – «5»
2. 90% - 75% – «4»
3. 75% - 51% – «3»
4. 50% и менее – «2»

5.ФОС ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ

ОК/ПК	Вопрос
ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Деловое общение это...
	На что влияет социокультурный фактор в трудовых отношениях?
	В чем состоит социальная значимость профессии делопроизводителя?
	Деловая культура это ...
	Что такое культура деловой речи?
ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Что определяют этические нормы информационной деятельности?
	Что такое сетевой этикет?
	Кто определяет и контролирует сетевой этикет?
	Что такое спам?
	Что такое оффтоп?