



Министерство образования и молодежной политики Свердловской области  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение  
Свердловской области  
Социально-профессиональный техникум «Строитель»

Утверждаю:



**КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДИСЦИПЛИНЫ**

**ОП.04 ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ**  
для адаптированной основной профессиональной образовательной  
программы среднего профессионального образования подготовки  
квалифицированных рабочих, служащих

**39.01.01 Социальный работник**

2022 г.

**1. Паспорт фонда оценочных средств по учебной дисциплине**  
**ОП.02 Основы деловой культуры.**

Контрольно-измерительные материалы (КИМ) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Основы деловой культуры».

КИМы включают контрольные материалы для проведения текущей аттестации и промежуточной в форме дифференцированного зачета.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	ПК, ОК	Наименование темы	Уровень освоения темы	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	2	3	4	5	6
<b>уметь:</b> осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил делового этикета; <b>знать:</b> правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с	ОК-1 -10 ПК-1.1-1.6 ПК-2.1-2.4	Тема 1.1. Этика и культура поведения	2	Письменные тестовые задания	

<p>коллегами, партнерами, клиентами; поддерживать деловую репутацию; создавать и соблюдать имидж делового человека; организовывать рабочее место;</p>					
<p>уметь: передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи; принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме; знать: правила организации рабочего пространства для</p>	<p>ОК-1 -10 ПК-1.1-1.6 ПК-2.1-2.4</p>	<p>Тема 1. 2. Психологические аспекты делового общения</p>	<p>2</p>	<p>Письменные тестовые задания</p>	

индивидуальной работы и профессионального общения					
<p>уметь:  поддерживать деловую репутацию;  создавать и соблюдать имидж делового человека;  организовывать рабочее место;  знать:  правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;  формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;  составляющие</p>	<p>ОК 1 - 10  ПК-1.1-1.6  ПК-2.1-2.4</p>	<p>Тема 1. 3.  Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.</p>	<p>2</p>	<p>Вопросы для устного опроса</p>	

<p>внешнего облика делового человека: костюм, прическа, макияж, аксессуары; правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.</p>					
<p>знать: правила делового общения; этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами; основные техники и приемы общения; уметь: передавать информацию устно и письменно с соблюдением</p>	<p>ОК-1 -10 ПК-1.1-1.6 ПК-2.1-2.4</p>	<p>Тема 1.4. Конфликты в деловом общении.</p>	<p>2</p>	<p>Тестовые задания в устной форме</p>	

<p>требований культуры речи; принимать решения и аргументированно отстаивать свою точку зрения в корректной форме.</p>					
				<p>Контрольная работа по тексту администрации</p>	
					<p>Дифференцированный зачёт в виде письменных тестов</p>

## 2. КОСы для текущего контроля

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по учебной дисциплине ОП.02 «Основы деловой культуры», направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Текущий контроль теоретического курса учебной дисциплины осуществляется с использованием следующих форм и методов контроля: оценка качества выполнения тестовых заданий, контрольных вопросов для письменной работы, вопросов для устного опроса.

### 2.1. Типовые задания для текущей оценки освоения учебной дисциплины

#### Тема 1.1. Этика и культура поведения

Тестовые задания:

№ п\п	Вопрос (задание)	Ответ (результат задания)	Баллы за правильный ответ
Выбрать верные ответы.			
1	Кем был впервые введен термин «этика»? а) Цицероном б) Архимедом в) Аристотелем г) Сократом	в	1
2	Этикет- это: а) наука о морали б) манера поведения человека в обществе в) общая культура	б	1
3	Нормами этикета являются: а) упорство, настойчивость б) принципиальность, беспрекословность в) вежливость, тактичность	в	1
4	Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению: а) вежливость б) тактичность в) деликатность г) доброжелательность	а, б	1
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	а, в, д, е	1
6	Соблюдение чувства меры в разговоре - это:	в	1

	<p>а) вежливость  б) дипломатичность  в) тактичность  г) предупредительность  д) все ответы верны  е) все ответы неверны</p>		
7	<p>Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:</p> <p>а) женщины  б) мужчины  в) младшие по возрасту  г) младшие по положению (подчиненный)</p>	а	1
8	<p>Деловой протокол - это:</p> <p>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</p>	в	1
9	<p>Укажите, какая позиция в деловом взаимодействии соответствует нравственным критериям:</p> <p>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).</p>	а,в,д	1



	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	а,г,д,е,з,и	1
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	г	2
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	ж	2
13	Что главное в подарке: а) цена б) искренность в) намек г) желание доставить радость	б, г	2
14	Определите, какие типы общения относятся к межличностному общению: а) императивное б) интерактивное в) манипулятивное г) перцентивное	а,в,д	2

	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	а,в,г,е	2

## Тема 1. 2. Психологические аспекты делового общения

Тестовые задания:

№ п\п	Вопрос (задание)	Ответ (результат задания)	Баллы за правильный ответ
<b>Выбрать верные ответы.</b>			
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	г	1
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	ж	1
3	Что главное в подарке: а) цена б) искренность в) намек г) желание доставить радость	б, г	1
4	Определите, какие типы общения относятся к	а,в,д	1

	<p>межличностному общению:</p> <p>а) императивное</p> <p>б) интерактивное</p> <p>в) манипулятивное</p> <p>г) перцентивное</p> <p>д) диалогическое</p> <p>е) все ответы верны</p> <p>ж) все ответы неверны</p>		
5	<p>К видам общения относятся:</p> <p>а) «контакт масок»</p> <p>б) вербальное общение</p> <p>в) ролевое общение</p> <p>г) деловое общение</p> <p>д) невербальное общение</p> <p>е) светское общение</p> <p>ж) все ответы верны</p> <p>з) все ответы неверны</p>	а,в,г,е	1
6	<p>Влияние на первое впечатление о человеке оказывает:</p> <p>а) образование</p> <p>б) социальный статус</p> <p>в) внешний вид</p> <p>г) возраст</p> <p>д) манера поведения</p> <p>е) все ответы верны</p> <p>ж) все ответы неверны</p>	в,д	1
7	<p>Жест закрытости проявляется обычно в позиции:</p> <p>а) руки, скрещены на груди</p> <p>б) руки на бедрах</p> <p>в) рука поддерживающая подбородок</p>	а	1
8	<p>Рука, поданная для рукопожатия вертикально, означает:</p> <p>а) превосходство</p> <p>б) партнерские отношения</p> <p>в) стремление к подчинению</p>	б	1
9	<p>При удивлении:</p> <p>а) брови подняты</p> <p>б) глаза широко открыты</p> <p>в) рот приоткрыт</p> <p>г) все ответы верны</p> <p>д) все ответы неверны</p>	г	1
10	<p>Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:</p>	е	1

	<p>а) многословие одного из партнеров  б) коммуникативные барьеры  в) личностно- индивидуальные особенности партнера  г) бестактности  д) неконтролируемость эмоционального состояния  е) все ответы верны  ж) все ответы неверны</p>		
11	<p>Конфликтная ситуация - это:  а) открытое противостояние  взаимоисключающих интересов  б) накопившиеся противоречия  в) стечение обстоятельств</p>	б	2
12	<p>Эмоциональное состояние собеседника мы определяем:  а) по вербальным средствам общения  б) по невербальным средствам общения  в) оба ответа верны  г) оба ответа неверны</p>	в	2
13	<p>Конфликтогены – это слова, действия (бездействия), которые:  а) способствуют возникновению конфликта  б) препятствуют возникновению конфликта  в) помогают разрешить конфликт</p>	а	2
14	<p>Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон, -это:  а) компромисс  б) сотрудничество  в) избегание  г) соперничество  д) приспособление</p>	б	2
15	<p>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</p>	б,д	2

<p>умеет слушать е) все ответы верны ж) все ответы неверны</p>		
--	--	--

### **Тема 1.3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении.**

Вопросы для устного опроса

1. Чем различаются «открытые» и «закрытые» вопросы?
2. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
3. Какие существуют правила для ответов на вопросы?
4. Как отвечать на некорректные вопросы?
5. Почему по речи судят об общей культуре человека?
6. Какие основные формы обращения и приветствия вы используете в повседневной жизни?

### **Тема 1.4. Конфликты в деловом общении.**

Тестовые задания в устной форме

#### **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.

## **Контрольная работа по тексту администрации по вопросам**

### **1 вариант**

1. Дайте определение понятию «мораль».
2. Речевой этикет в деловом общении.
3. Дайте определение понятию «профессиональная этика».
4. Особенности делового общения.
5. Стратегия поведения в конфликте.

### **2 вариант**

1. Дайте определение понятию «этика делового общения».
2. Внешний вид работника ПОП
3. Дайте определение понятию «манеры».
4. Культура телефонного общения.
5. Эстетическое воспитание и эстетический вкус.

## **2.2 Критерии оценивания письменной работы по вопросам**

1. Оценка «5» ставится если студент обнаруживает усвоение всего материала, выделяет главные положения в изученном материале, не допускает ошибок, письменную работу выполняет уверенно и аккуратно.
2. Оценка «4» ставится, если студент знает весь изученный материал, в письменной работе делает незначительные неточности.
3. Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает усвоение основного материала, но допускает ошибки в письменной работе.
4. Оценка «2» ставится, если студент не усвоил большую часть материала и в письменной работе допускает грубые ошибки

### **Критерии оценивания тестовых заданий:**

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

### **Критерии оценивания устного опроса:**

1. Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.
2. **Оценка «отлично»** ставится, если студент 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.
3. **Оценка «хорошо»** ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
4. **Оценка «удовлетворительно»** ставится, если студент 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.
5. **Оценка «неудовлетворительно»** ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.



### **3. Контрольно-оценочные средства для промежуточной оценки результатов освоения учебной дисциплины**

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по учебной дисциплине ОП.02 Основы деловой культуры, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Промежуточной аттестацией по учебной дисциплине является дифференцированный зачет, который проводится в форме письменных тестовых заданий.

#### **3.1. Задания для проведения дифференцированного зачета**

**Форма дифференцированного зачета – письменная**

**Условия выполнения задания**

1. Место выполнения задания: кабинет «Основы деловой культуры»
2. Максимальное время выполнения задания: 45 минут.

**Задание для дифференцированного зачёта:**

Выбрать верные ответы.

**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, непрекословность
- в) вежливость, тактичность +

**4. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:**

- а) вежливость+
- б) тактичность+
- в) деликатность
- г) доброжелательность

**5. Предупредительность - это:**

- а) приветливость по отношению к старшему+
- б) подобострастность
- в) умение оказать небольшую услугу+
- г) льстивость

**6. Соблюдение чувства меры в разговоре - это:**

- а) вежливость

- б) дипломатичность
- в) тактичность+
- г) предупредительность

**7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:**

- а) женщины
- б) мужчины+
- в) ) 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

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

- а) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица+
- 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)

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

- а) не будьте неряшливы
- б) громко не смейтесь
- в) сдерживайте свое раздражение
- г) не болтайте лишнего+
- д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы+

**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+

**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) все ответы верны +

**13. Что главное в подарке:**

а) цена

б) искренность +

в) намек

г) желание доставить радость +

**14. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?**

а) да +

б) нет

**15. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре — это:**

а) вежливость

б) дипломатичность

в) тактичность +

г) предупредительность

**16. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон, -это:**

а) компромисс +

б) сотрудничество

в) избегание

г) соперничество

**17. 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 +

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

а) способствуют возникновению конфликта +

б) препятствуют возникновению конфликта

в) помогают разрешить конфликт

**19. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:**

а) руки, скрещены на груди +

б) руки на бедрах

в) рука поддерживающая подбородок

**20. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:**

а) многословие одного из партнеров

б) коммуникативные барьеры

в) лично-индивидуальные особенности партнера

им

- г) бестактности
- д) все ответы верны +

**Дифференцированный зачёт по УД «Основы деловой культуры»  
Группа МПО – 18-1**

---

Ф.И.О. студента

**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, непрекословность
- в) вежливость, тактичность

**4. Какие нравственные критерии предъявляются к профессиональному поведению:**

- а) вежливость
- б) тактичность
- в) деликатность
- г) доброжелательность

**5. Предупредительность - это:**

- а) приветливость по отношению к старшему
- б) подобострастность
- в) умение оказать небольшую услугу
- г) льстивость

**6. Соблюдение чувства меры в разговоре - это:**

- а) вежливость
- б) дипломатичность
- в) тактичность
- г) предупредительность

**7. Инициатором рукопожатия в большинстве случаев должны быть:**

- а) женщины
- б) мужчины
- в) ) 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

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

а) следует быть тактичным в общении, т.е. предоставлять возможность партнеру выйти из затруднений с честью и достоинством, не потеряв своего лица\

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)

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

а) не будьте неряшливы

б) громко не смейтесь

в) сдерживайте свое раздражение

г) не болтайте лишнего

д) будьте любезны, доброжелательны и приветливы

**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

**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) все ответы верны

**13. Что главное в подарке:**

а) цена

б) искренность

в) намек

г) желание доставить радость

**14. Знакомство с организацией (фирмой) начинается с интерьера помещения. Относится ли интерьер рабочего помещения к области делового этикета?**

а) да

б) нет

**15. Укажите правильный ответ. Соблюдение чувства меры в разговоре**

— это:

- а) вежливость
- б) дипломатичность
- в) тактичность
- г) предупредительность

**16. Поиск решения, удовлетворяющего интересы двух сторон, -это:**

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

**17. 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

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

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

**19. Жест закрытости проявляется обычно в позиции:**

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

**20. Отметьте причины, способствующие возникновению конфликта:**

- а) многословие одного из партнеров
- б) коммуникативные барьеры
- в) личностно- индивидуальные особенности партнера
- г) бестактности
- д) все ответы верны

**Критерии оценивания тестовых заданий:**

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

4. 50% и менее – «2»



#### **4. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения. М.: Издательский центр «Академия», 2014г.
2. Шеламова Г.М. «Этикет делового общения» 2015г. Допущено Министерством образования и науки РФ

Дополнительные источники:

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. — М., 2015.
2. Браим И. Культура делового общения. — Минск: ИП «Экоперспектива», 2013.
3. Бекетова Е.Е. Тайны общения: Сборник ситуативных задач-тестов по психологии делового общения. М.,2014.  
Интернет – ресурсы.